



# POHJANTÄHDEN VASTUULLISUUSRAPORTTI 2025

# SISÄLLYSLUETTELO

VASTUULLISUUS RAKENTUU TALOUDELLISESTA KESTÄVYYDESTÄ JA ARJEN TEOISTA	5
RAPORTISSAMME KÄYTETTÄVÄT TERMIT	6
NÄIN EDISTÄMME VASTUULLISUUTTA	7
Liiketoimintamallimme	7
Kestävyystavoittemme	9
Arvoketjumme	11
Sidosryhmävuoropuhelu	12
Olenaiset kestävyysaiheet toiminnassamme ja niiden linkitys strategiaan	12
Miten tunnistimme meille merkityksellisimmät aiheet?	12
HYVÄ HALLINTO OHJAA ARKEA	14
Hallintorakenteemme	14
Ylimmän johdon rooli kestävyden hallinnassa	14
Kestävyystyön johtaminen	15
VASTAAMME ILMASTONMUUTOKSEEN	16
ILMASTONMUUTOKSEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	17
Olenaiset ilmastonmuutokseen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	17
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	19
ILMASTOTOIMET JA SUUNNITELMAT	19
Konkreettiset ilmastotoimet	21
Päästölaskenta ja laskentaperiaatteet	22

KÄYTÄMME RESURSSIEJA VASTUULLISESTI	25
RESURSSIEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	26
Olellaiset resurssien käyttöön liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	26
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	27
ENERGIAN KÄYTTÖ JA RESURSSITEHOKKUUS	28
Energiankulutus ja energianlähteiden yhdistelmä	28
KIERTOTALOUS KORVAUSTOIMINNASSAMME	29
POHJANTÄHTILÄISET TYÖYHTEISÖÄMME RAKENTAMASSA	30
POHJANTÄHTILÄISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	31
Olellaiset pohjantähtiläisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	31
Pohjantähtiläiset lukuina	33
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	35
Vuoropuhelu pohjantähtiläisten kanssa	35
POHJANTÄHTILÄISET 2025	37
Pohjantähtiläisiin liittyvät tavoitteet ja toimintasuunnitelmat	37
Työehdot ja työmarkkinat	37
Monimuotoisuus, tasa-arvo ja inklusio	38
Terveys, turvallisuus ja osaamisen kehittäminen	39
TYÖNANTAJALUPAUKSEMME	41
KUMPPANUUSLUPAUKSEMME	42

ASIAKKAAT TOIMINTAMME KESKIÖSSÄ	43
ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	44
Olennaiset asiakkaisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	44
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	47
ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT TAVOITTEET JA TOIMINTASUUNNITELMAT	49
Vastuullinen tuotehallinta	49
Selkeä viestintä ja kuluttajansuoja	49
Toiminnan jatkuvan kehityksen tavoitteet ja resurssit	50
Vaikutusten hallinta	50
KEHITYSTYÖMME TULOKSET 2025	51
HARJOITAMME VASTUULLISTA LIIKETOIMINTAA	52
LIIKETOIMINNAN HARJOITTAMISEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET	53
Olennaiset liiketoiminnan harjoittamiseen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	53
VASTUULLISEN LIIKETOIMINNAN JOHTAMISEN TAVOITTEET	54
Taloudellisesti kestävä liiketoiminta	54
Luotettavat hallintokäytännöt ja toiminnan jatkuva valvonta	55
Sijoitussalkun vastuullisuuden johtaminen	55
YRITYSKULTTUURI KANNATTELEE TOIMINTAAMME	56
YHDESSÄ KUMPPANEIDEMME KANSSA	57
KORRUPTION JA LAHJONNAN EHKÄISEMINEN JA POLIITTINEN VAIKUTTAMINEN	58
Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen ja havaitseminen	58
Poliittinen vaikuttaminen ja lobbaustoiminta	58

# VASTUULLISUUS RAKENTUU TALOUDELLISESTA KESTÄVYYDESTÄ JA ARJEN TEOISTA

Pohjantähdessä vastuullisuus tarkoittaa ennen kaikkea yhtiön taloudellisesta kestävydestä ja toimintakyvystä huolehtimista pitkällä aikavälillä. Keskinäisenä vakuutusyhtiönä kannamme erityistä vastuuta omistaja-asiakkaillemme: meidän on pystyttävä pitämään lupauksemme kaikissa tilanteissa – myös silloin, kun toimintaympäristö muuttuu nopeasti tai epävarmuus kasvaa.

Vuosi 2025 oli Pohjantähdelle perusliiketoiminnan vahvistamisen vuosi. Keskityimme määrätietoisesti kannattavuuden parantamiseen sekä siihen, että asiakkaiden arki toimii mahdollisimman sujuvasti ja luotettavasti. Taloudellinen vastuullisuus näkyy arjen päätöksenteossa: oikeassa hinnoittelussa, huolellisessa riskinvalinnassa, kustannustehokkaissa toimintamalleissa sekä pitkäjänteisessä taseen ja sijoitustoiminnan ohjauksessa. Vain taloudellisesti vahva ja vakavarainen yhtiö voi toimia aidosti vastuullisesti asiakkaitaan, henkilöstöään ja yhteiskuntaa kohtaan.

Samalla kehitämme toimintaamme niin, että asiakkaiden asiointi on mahdollisimman vaivatonta ja luotettavaa. Henkilökohtainen palvelu, selkeät toimintamallit ja jatkuva laadun parantaminen ovat keskeinen osa vastuullista liiketoimintaa ja myös tärkeä tekijä pitkäjänteisten asiakassuhteiden rakentamisessa.

Pohjantähti jatkaa vapaaehtoista vastuullisuusraportointia, vaikka emme kuulu lakisääteisen kestävyysraportoinnin piiriin. Haluamme kertoa avoimesti toimintamme vaikutuksista ja kehityssuunnasta sekä tehdä vastuullisuustyöstämme entistä näkyvämpää ja mitattavampaa.

Uskon, että vastuullinen vakuutusyhtiö rakentuu ennen kaikkea arjen teoista: taloudellisesti kestävästä ratkaisusta, ihmisistä huolehtimisesta ja asiakkaiden luottamuksen vaalimisesta.

**Aki Kiiliäinen**  
Toimitusjohtaja



# RAPORTISSAMME KÄYTETTÄVÄT TERMIT

## Ilmastonmuutos

### Scope 1, 2 ja 3 -päästöt

Kasvihuonekaasupäästöjen luokittelu:

- **Scope 1:** oman toiminnan suorat päästöt (yhtiön ajoneuvojen polttoaineet, oma energiantuotanto)
- **Scope 2:** ostetun energian päästöt (ostettu sähkö, lämpö, viilennys)
- **Scope 3:** muut epäsuorat päästöt arvoketjussa (esim. franchising-toiminta, matkustus, ostetut tuotteet ja palvelut, logistiikka, jätteet)

### tCO<sub>2</sub>e (hiilidioksidiekvivalenttonni)

Yksikkö, jolla eri kasvihuonekaasujen päästöt muunnetaan yhteismittalukseksi niiden ilmastovaiikutuksen perusteella.

### Markkinaperusteiset päästöt

Ostoenergian päästöt, jotka lasketaan energiatoimittajan ilmoittamien päästökertoimien tai hankitun energian tuotantotavan perusteella.

### Paikkaperusteiset päästöt

Ostoenergian päästöt, jotka lasketaan sen alueen keskimääräisen sähköntuotannon päästökertoimen perusteella, jossa energia kulutetaan.

### Päästöintensiteetti

Tunnusluku, joka kuvaa päästöjen määrää suhteessa liikevaihtoon miljoonaa euroa kohden.

### Hiilineutraalius

Tilanne, jossa yrityksen toiminnasta aiheutuvat kasvihuonekaasupäästöt ovat yhtä suuret tai pie-

nemmät kuin sen rahoittamat tai toteuttamat päästöjen poistot, kuten kompensatio.

### Nettonolla

Tavoite, jossa yrityksen toiminnasta ja arvoketjusta aiheutuvat kasvihuonekaasupäästöt on vähennetty mahdollisimman lähelle nollaa ja jäljelle jäävät, vaikeasti vältettävät päästöt tasapainotetaan poistamalla vastaava määrä hiiltä ilmakehästä.

### Science Based Targets (SBTi)

Kansainvälinen viitekehys, jonka avulla yritykset voivat asettaa ilmastotavoitteita ilmastotieteen perustuen ja Pariisin ilmastopöytäkirjan 1,5 asteen tavoitteen mukaisesti.

## Vastuullinen sijoittaminen

### SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)

EU:n kestävän rahoituksen asetus, joka velvoittaa rahoitusalan toimijoita raportoimaan siitä, miten kestävyystekijät huomioidaan sijoitustoiminnassa ja sijoitustuotteissa.

### Artikla 8- ja 9 -sijoitukset

SFDR-asetuksen mukainen sijoitustuotteiden luokittelu, joka auttaa sijoittajia vertailemaan sijoitustuotteiden vastuullisuutta:

- **Artikla 8:** sijoitukset, jotka edistävät ympäristöön tai yhteiskuntaan liittyviä ominaisuuksia
- **Artikla 9:** sijoitukset, joiden varsinainen tavoite on kestävä sijoittaminen

## Hallinto ja riskienhallinta

### Fit & Proper -arviointi

Finanssialan sääntelyn mukainen arvio johdon osaamisesta, luotettavuudesta ja sopivuudesta tehtävään.

### ORSA (Own Risk and Solvency Assessment)

Vakuutusyhtiöitä koskeva lakisääteinen riski- ja vakavaraisuusarvio. ORSA:ssa arvioimme säännöllisesti liiketoimintaamme liittyviä riskejä, vakavaraisuuden riittävyyttä sekä keskeisten tunnuslukujen kehitystä suhteessa strategiaamme.

### Kaksoisolennaisuusanalyysi

Arviointi, jossa tunnistamme ja arvioimme kestävyysvaikutukset, -riskit ja -mahdollisuudet. Tarastelemme

1. Pohjantähden toiminnan vaikutuksia ympäristöön ja yhteiskuntaan sekä
2. kestävyteen liittyvien tekijöiden vaikutuksia Pohjantähden taloudelliseen asemaan ja tulevaan kehitykseen.

Hyödynnämme analyysissä tärkeimpien sidosryhmiemme näkemyksiä ja asiantuntemusta, jotta tunnistamme liiketoimintamme kannalta merkittävimmät kestävyysaiheet mahdollisimman kattavasti.

# NÄIN EDISTÄMME VASTUULLISUUTTA

## Liiketoimintamallimme

Pohjantähti on asiakkaidensa omistama keskinäinen ja itsenäinen vakuutusyhtiö. Olemme tarjonneet turvaa suomalaisille jo yli 130 vuoden ajan. Keskinäinen yhtiömuoto tarkoittaa meille sitä, että asiakkaamme käyttävät ylintä päätösvaltaa yhtiökokouksessa, ja me kehitämme liiketoimintaamme heidän etunsa mukaisesti. Emme tavoittele lyhyen aikavälin hyötyä, vaan rakennamme pitkäjänteisesti vakautta, turvaa ja luottamusta.

Liiketoimintamme ytimessä on asiakaskeskeisyys ja henkilökohtainen palvelu. Vuonna 2025 vahvistimme olemassa olevia asiakassuhteita ja kehitimme toimintamalleja, jotka tukevat pitkäjänteistä asiakkuutta ja asiakkaan kokonaisturvan ymmärtämistä. Täsmensimme henkilö- ja yritysasiakasliiketoiminnan pääkohderyhmät ja segmentit, mikä selkeytti myynnin sekä tuote- ja palvelukehityksen painopisteitä. Samalla tarkensimme asiakaskokemustavoitettamme ja johdonmukaistimme kehittämistyötä niin, että palvelumme vastaavat entistä paremmin asiakkaidemme todellisia tarpeita.

Henkilökohtainen palvelumallimme perustuu Oma vakuutusihminen -konseptiin. Nimeämme asiakkaalle yhteyshenkilön, joka tuntee hänen tilanteensa ja vakuutustarpeensa kokonaisuutena. Näin varmistamme sujuvan asioinnin, yksilölliset ratkaisut ja nopean reagoinnin elämäntilanteiden

muutoksiin. Malli rakentaa luottamusta ja tukee pitkäaikaista asiakassuhdetta.

Toimimme aktiivisesti asiakkaidemme suuntaan. Vuoden aikana olimme yhteydessä yli 40 000 henkilö- ja yritysasiakkaaseemme ja varmistimme vakuutusturvan ajantasaisuuden ja sopivuuden.

Samalla arvioimme asiakkaidemme kokonaistilannetta ja keräsimme arvokasta palautetta palveluidemme kehittämiseksi. Henkilöasiakkaille toimme tarjolle uuden terveystakuun, joka yhdistää tapaturma-, sairaus- ja matkavakuutuksen joustavaksi kokonaisuudeksi. Yritysasiakasliiketoiminnassa keskityimme erityisesti pienyri-

## Avainlukuja



HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

**267**

vuoden lopussa



FRANCHISING-YRITTÄJÄT  
JA HEIDÄN EDUSTAJANSA

**197**

vuoden lopussa



VAKUUTUSMAKSUTUOTOT

**125,0**

miljoonaa euroa



SIJOITUSTEN NETTOTUOTTO

**4,3**

miljoonaa euroa



SIJOITUSOMAISUUDEN KÄYPÄ  
ARVO VUODEN LOPUSSA

**256,2**

miljoonaa euroa



ASIAKKAILLE MAKSETUT  
KORVAUKSET

**85,5**

miljoonaa euroa

tysten tarpeisiin ja kehittimme asiakaspalautteen pohjalta yritysten terveystakuuttamista. Huhtikuussa 2025 lanseerasimme uuden Yrityksen ryhmäterveysvakuutuksen, joka vahvistaa yritysten ja niiden henkilöstön turvaa.

Vahvistimme myös strategisesti merkittäviä kumppanuuksia. Valitsimme eläkevakuutus-kumppaniksemme Ilmarisen ja henkivakuutus-kumppaniksemme Mandatum. Näiden ratkaisujen myötä täydensimme palvelukokonaisuuttamme ja varmistimme, että asiakkaamme saavat laadukkaita ja kilpailukykyisiä ratkaisuja myös tulevaisuudessa.

Tarjoamme vakuutuksia, jotka tukevat suomalaisten arkea turvallisesti ja sujuvasti. Henkilöasiakkaamme ovat tavallisia perheitä, jotka tarvitsevat turvaa kotiin, ajoneuvoihin, matkustamiseen ja henkilöriskeihin. Teemme vakuuttamisesta helppoa, ymmärrettävää ja saavutettavaa sekä verkossa että kasvokkain. Yrityksiimme ovat pääosin alle 50 henkilöä työllistäviä pienyrityksiä toimialoilta, jotka muodostavat suomalaisen arjen selkärangan. Tarjoamme ajoneuvo-, omaisuus- ja vastuuvakuutuksia sekä lakisääteisiä työtapaturmavakuutuksia eli ratkaisuja, jotka suojaavat yritystä, sen työntekijöitä ja toiminnan jatkuvuutta.

Edistämme vastuullisuutta varmistamalla, että asiakkaidemme turva on kunnossa, palvelumme ovat selkeitä ja saavutettavia ja liiketoimintamme kehittyy pitkäjänteisesti asiakkaidemme omistajaedun mukaisesti. Näin rakennamme kestävä arvoa sekä asiakkaillemme että suomalaiselle yhteiskunnalle.



## Kestävyystavoitteemme

Kestävyystavoitteet ohjaavat toimintaamme kaikilla osa-alueilla. Ne ulottuvat ympäristövastuusta asiakastyöhön, sijoitustoimintaan ja hallintoon. Vuonna 2025 julkaisimme ensimmäisen vastuullisuusraporttimme ja päätimme jatkaa raportointia myös sääntely-ympäristön muutoksista huo-

limatta. Kerromme avoimesti, miten johdamme vastuullisuutta ja millaisia vaikutuksia toiminnallamme on.

Olemme asettaneet tavoitteet, joiden avulla huomioimme ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintoon liittyvät odotukset osana arkea. Viem-

me tavoitteet käytäntöön asiakastyössä, henkilöstön johtamisessa, kumppanuuksissa ja sijoituspäätöksissä. Seuraamme edistymistä säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme havaintojen pohjalta, jotta vastuullisuus näkyy konkreettisina ratkaisuinasiakkaille, pohjantähtiläisille ja yhteistyökumppaneille.

# VASTUULLISUUS POHJANTÄHDESSÄ

8 IHMISARVOISTA  
TYÖTÄ JA  
TALOUSKASVUA



## VASTUUMME IHMISISTÄ

- Pohjantähtiläiset voivat hyvin.
- Asiakkailta on ajantasainen vakuutusurva.
- Sijoitussalkussa toteutuvat ihmisoikeudet.

13 ILMASTOTEKOJA



## VASTUUMME YMPÄRISTÖSTÄ

- Liiketoiminta hiilineutraaliksi.
- Korvattujen tuotteiden kiertotalousasteen kasvattaminen.
- Sijoitussalkku hiilineutraaliksi.

16 RAUHA, OIKEUDEN-  
MUKAISUUS JA  
HYVÄ HALLINTO



## VASTUUMME JOHTAMISESTA

- Taloudellisesti kestävä liiketoiminta.
- Liiketoiminnan perustana luotettavat ja läpinäkyvät hallintokäytännöt.
- Pohjantähti johtaa sijoitussalkun vastuullisuutta.

### **Vastuamme ihmisistä**

Kannamme vastuuta ihmisistä kaikissa rooleissamme: työnantajana, vakuutusumppanina, sijoittajana ja yhteistyökumppanina. Pohjantähtiläisten hyvinvointi, osaaminen ja oikeudenmukainen kohtelu ovat toimintamme perusta. Johdamme selkein tavoittein ja kohtaamme jokaisen yksilönä. Tuemme työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista joustavilla työjärjestelyillä, vahvistamme työkykyä varhaisen tuen mallilla ja teemme tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Kehitämme osaamista pitkäjänteisesti, jotta pohjantähtiläisillä on valmiudet onnistua työssään myös muuttuvassa toimintaympäristössä.

Palvelemme asiakkaitamme keskinäisenä, heidän omistamanaan vakuutusyhtiönä. Varmistamme, että asiakkailla on ajantasainen ja tarpeisiin sopiva vakuutusurva. Toimimme selkeästi ja pidämme palvelulupauksemme. Keräämme palautetta säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta. Rakennamme pitkäaikaisia asiakassuhteita ja tarjoamme kokonaisvaltaista palvelua, joka tukee asiakkaiden taloudellista turvaa ja arjen sujuvuutta.

Huomioimme ihmisoikeudet myös sijoitustoiminnassamme. Painotamme salkuissamme EU:n kestävän rahoituksen artiklan 8 tai 9 mukaisia rahastoja ja sijoituksia. Varmistamme, että varainhoitajamme seuraavat sijoituskohteiden mahdollisia kansainvälisiä normirikkomuksia ja vaikuttavat kohdeyhtiöihin, jos havaitsevat puutteita.

Edistämme yhdenvertaisuutta, kunnioitamme tietosuoja ja käsittelemme luottamuksellisia tietoja huolellisesti ja turvallisesti. Toimimme luotettavana ja helposti lähestyttävänä kumppanina,

joka rakentaa turvaa asiakkaille ja pohjantähtiläisille vuodesta toiseen.

### **Vastuamme ympäristöstä**

Vähennämme toimintamme ilmasto- ja ympäristövaikutuksia sekä suorien että epäsuorien päästöjen osalta. Tavoitteenamme on saavuttaa hiilineutraalius oman toimintamme (Scope 1–2) osalta viimeistään vuoteen 2030 mennessä. Laadimme vuonna 2025 oman toiminnan päästöjä koskevan siirtymäsuunnitelman, jossa määrittelemme päästövähennystoimet, aikataulun ja vastuut. Suunnitelman perusteella voimme saavuttaa hiilineutraaliuden jo selvästi ennen nykyistä tavoitettavuutta, mikäli toimenpiteet etenevät suunnitellusti. Epäsuorien päästöjen osalta, pois lukien sijoitukset, tavoittelemme hiilineutraaliutta vuoteen 2035 mennessä ja laadimme niitä koskevan siirtymäsuunnitelman viimeistään vuonna 2027.

Sijoitussalkku muodostaa suurimman osan kokonaispäästöistämme. Tavoitteemme on puolittaa likvidien sijoitusten päästöt vuoteen 2030 mennessä (perusvuosi 2022) ja saavuttaa hiilineutraali sijoitussalkku vuoteen 2040 mennessä. Olemme sitoutuneet Science Based Targets -viitekehikseen varmistaaksemme, että päästövähennystavoitteemme perustuvat ilmastotieteeseen. Vuoden 2026 aikana validoimme päästövähennystavoitteemme SBTi:illä.

Korvaustoiminnassa edistämme kiertotaloutta kasvattamalla vahingoittuneen omaisuuden kiertotalousastetta. Teemme tiivistä yhteistyötä vahinkokumppaneidemme kanssa ja ohjaamme asiakkaita ensisijaisesti korjaaviin ja uudenleenkäyttöä tukeviin ratkaisuihin aina, kun se on mahdollista.

### **Vastuamme johtamisesta**

Huolehdimme siitä, että toimintamme on taloudellisesti kestävä ja että asiakasomistajamme voivat luottaa yhtiön jatkuvuuteen kaikissa tilanteissa. Keskinäisenä yhtiönä ylläpidämme riittävää kannattavuutta ja vakavaraisuutta, jotta voimme tarjota kilpailukykyistä vakuutusurva, turvata henkilöstöllemme työpaikat ja maksaa takuupääoman omistajille korkoa sijoitetulle pääomalle.

Seuraamme liiketoiminnan kehitystä ORSA:n perusskenaarion mukaisilla tunnusluvuilla. Tarkastelemme maksutulon kehitystä, liikekuluja palkkiot mukaan lukien, asiakaspoistumaa sekä vahinkosuhdetta korvaustoiminnan hoitokuluineen. Varmistamme, että vakavaraisuutemme säilyy ORSA:n perusskenaarion mukaisella tasolla. Sijoitustoiminnassa tavoittelemme keskimäärin kolmen prosentin tuottoa pitkällä aikavälillä.

Rakennamme toimintamme luotettaville ja läpinäkyville hallintokäytännöille. Ylläpidämme selkeitä hallintoprosesseja ja ajantasaisia dokumentaatiota, jotka tukevat päätöksentekoa ja varmistavat sääntelyn noudattamisen. Valvomme toimintaamme jatkuvasti sisäisen tarkastuksen, riskienhallinnan ja compliance-toiminnon kautta. Johdamme sijoitussalkun vastuullisuutta tavoitteellisesti. Seuraamme kestävien sijoitusten osuutta SFDR-asetuksen mukaisesti ja varmistamme, että käyttämämme varainhoitajat toimivat aktiivisina omistajina, osallistuvat yhtiökoukusiin ja käyvät vuoropuhelua kohdeyhtiöiden kanssa.

## Arvoketjumme

Toimimme keskinäisen yhtiön periaatteella. Olemme olemassa asiakkaitamme varten, ja vakuutusnottajat käyttävät päätösvaltaa yhtiökokouksessa. Asiakkaiden omistajuus ohjaa päätöksentekoamme: painotamme pitkäjänteisyyttä, vakautta ja yhteistä etua.

Toimintaamme ohjaavat vakuutusalaan koskeva lainsäädäntö, yhtiöjärjestys sekä Finanssivalvonnan määräykset ja ohjeet. Sovellamme Corporate Governance -koodia niiltä osin kuin se soveltuu keskinäisen yhtiön toimintaan.

Arvoketjumme kattaa koko vakuutustoiminnan riskien arvioinnista ja tuotteiden suunnittelusta

asiakaspalveluun, vahinkojen käsittelyyn ja sijoitustoimintaan. Suunnittelemme vakuutus tuotteet, määritämme hinnoittelun ja vastaamme jakelusta sekä asiakassuhteista. Vahinkotilanteissa hoidamme korvausprosessin alusta loppuun. Sijoitustoiminta tukee vakavaraisuuttamme ja mahdollistaa pitkäjänteisen toimintamme.

## POHJANTÄHDEN ARVOKETJU



Riskien arviointi  
ja vakuutus-  
tuotteen  
suunnittelu



Vakuutusten  
myynti



Vahinkojen  
käsittely ja  
korvausten  
maksaminen



Sijoitustoiminta



Vakuutusyhtiön  
toiminnan  
kehittäminen



Arvoketjun alkuvaiheessa hyödynnämme dataa, analytiikkaa, IT-ratkaisuja ja jälleenvakuuttajien tarjoamaa turvaa. Niiden avulla arvioimme riskejä ja kehitämme asiakkaille sopivia ratkaisuja. Arvoketjun myöhemmissä vaiheissa panostamme asiakaskokemukseen, palveluiden sujuvuuteen ja tehokkaaseen korvauskäsittelyyn. Teemme yhteistyötä jälleenvakuuttajien ja muiden asiantuntijakumppaneiden kanssa, ja kannamme kokonaisvastuun tuotteistamme ja palveluistamme. Osaava ja sitoutunut henkilöstö on tärkein voimavaramme.

Kehitämme arvoketjuamme osana strategiaamme ja vastuullisuusohjelmaamme. Parannamme asiakaskokemusta, digitalisoimme palveluita, vähennämme ilmastovaikutuksia ja vahvistamme henkilöstön osaamista ja hyvinvointia.

## Sidosryhmävuoropuhelu

Tärkeimpiä sidosryhmiämme ovat hallitus, henkilöstö, lukuumme työskentelevät yrittäjät, asiakkaat, vakuutus- ja korvauskumppanit, muut yhteistyökumppanit sekä viranomaiset. Olemme säännöllisessä vuorovaikutuksessa kaikkien näiden ryhmien kanssa ja tarjoamme heille selkeät kanavat näkemyksiensä esittämiseen.

Keskustelemme henkilöstön kanssa kuukausittaisissa onnistumiskeskusteluissa sekä kehityskeskusteluissa arjen vuorovaikutusta unohtamatta. Tarjoamme asiakkaille useita palautekanavia, toteutamme asiakas- ja NPS-kyselyitä ja pidämme yhteyttä henkilökohtaisesti. Tapaamme yrittä-

ttäjiämme säännöllisesti ja pidämme yhteydenpidon sujuvana ja helposti saavutettavana. Kohottaamme yhteistyökumppaneita kumppanuusmallimme mukaisesti.

Keräämme vuoropuhelussa esiin nousseet näkemykset, analysoimme ne ja hyödynnämme niitä päätöksenteossa. Viemme keskeiset havainnot johtoryhmän ja hallituksen käsittelyyn ja kehitämme toimintaamme niiden pohjalta.

## Olennaiset kestävyysaiheet toimintamme ja niiden linkitys strategiaan

Liiketoimintamme perustuu riskienhallintaan, asiakaslähtöisyyteen ja taloudelliseen vakauteen. Vakuutus- ja sijoitustoiminta muodostavat kokonaisuuden, jonka varaan rakennamme pitkän aikavälin kilpailukykyä. Olennaiset kestävyysaiheet liittyvät suoraan näihin ydinalueisiin.

Sisällytämme ympäristövastuun, sosiaalisen vastuun ja hyvän hallinnon strategiseen johtamiseen, päätöksentekoon ja riskienhallintaan. Ilmastoriskit vaikuttavat vakuuttamiseen ja sijoittamiseen, henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi asiakaskokemukseen, ja taloudellinen kestävyys turvaa pitkäjänteisen toimintamme. Tarkastelemme näitä teemoja eri aikajänteillä ja huomioimme ne tavoitteissa ja toimenpiteissä.

Kuvaamme tässä raportissa kunkin osa-alueen vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet omissa luvuissaan.

## Miten tunnistimme meille merkityksellisimmät aiheet?

Vuonna 2024 toteutimme ensimmäisen kaksinkertaisen olennaisuusanalyysin, jonka tavoitteena oli tunnistaa toimintamme kannalta merkittävimmät kestävyysteemat. Menetelmänä käytettiin DMA-kehystä, joka perustuu ESRS 1:n ja ESRS 2:n vaatimuksiin ja EFRAGin ohjeisiin.

Tarkastelimme sekä ympäristöön ja yhteiskuntaan ulottuvia vaikutuksia että liiketoimintaan kohdistuvia riskejä ja mahdollisuuksia. Arviointi tehtiin lyhyellä (1 v), keskipitkällä (1–5 v) ja pitkällä aikavälillä (yli 5 v).

Analyysi eteni viiden vaiheen kautta:

1. Alustava teemalista koottiin ESRS:n AR16-luettelosta, tieteellisestä tutkimustiedosta ja toimialaymmärryksestä. Näistä seulottiin pois epärelevantit teemat.
2. Sidosryhmien näkemyksiä kerättiin kyselyillä ja haastatteluilla. Näkemykset hyödynnettiin analyysin laadullisessa osassa, mutta niitä ei pisteytetty.
3. Pohjantähden asiantuntijat arvioivat valittujen teemojen vaikutuksia, riskejä ja mahdollisuuksia ympäristöön ja yhteiskuntaan sekä niiden taloudellisia vaikutuksia yhtiölle.
4. Johtoryhmän työpajassa validoitiin tulokset ja sovittiin olennaisuusrajoista.
5. Tuloksista koostettiin lopullinen yhteenveto, jonka tulokset ohjaavat vastuullisuusohjelman ja -raportoinnin painopisteitä.

Vaikutusolennaisuus arvioitiin seuraavasti:

- Vaikuttavuus = (merkittävyys + laajuus + korjautuvuus) / 3 × todennäköisyys (0–100 %), muissa osa-alueissa pisteytys oli asteikolla 0–5.
- Esimerkiksi vaikutuksen vakavuus 4 (hyvin merkittävä), laajuus 3 (keskikokoinen), korjautuvuus 2 (korjattavissa resurssein) ja todennäköisyys 60 % tuottavat pisteet:  $((4+3+2)/3) \times 0,6 = 1,8$

Taloudellinen olennaisuus puolestaan arvioitiin:

- Taloudellinen merkittävyys = vaikutuksen merkittävyys × todennäköisyys, missä:
  - o Merkittävyys: 1 = merkityksetön (alle 1 M€), 3 = kohtalainen (1–10 M€), 5 = katastrofaalinen (>100 M€)
  - o Todennäköisyys: arvioitiin 0–100 % asteikolla.

Raportointikynnys asetettiin molemmille ulottuvuuksille tasolle 3,0. Tämä tarkoittaa, että mikäli vaikutusolennaisuus tai taloudellinen olennaisuus ylittää 3,0, aihe katsotaan olennaiseksi.

Vuonna 2025 täydensimme olennaisuusarviointiamme sijoitussalkun kaksinkertaisella olennaisuusanalyysillä, jonka Tracefi Oy toteutti 31.12.2025 tilanteen mukaisesti omistustietoihin perustuen. Analyysin tavoitteena oli tunnistaa, miten kestävyystekijät vaikuttavat sijoitustemme taloudelliseen kehitykseen ja miten sijoituksemme puolestaan vaikuttavat ympäristöön, ihmisiin ja yhteiskuntaan. Tracefi Oy hyödynsi analyysissä listattujen rahastojen yritysomistuksia, suoria yrityslainoja ja niitä vaihtoehtoisia sijoituksia, joista oli saatavilla riittävät toimiala- ja kestävyystiedot. Vaihtoehtoisten sijoitusten tietoja täydennettiin varainhoitajille suunnatulla kyselyllä.

Analyyssi eteni neljän vaiheen kautta:

1. Tracefi Oy kokosi analyysiin omistus- ja taloustiedot sekä muun saatavilla olevan kestävyysdatan.
2. Taloudellisessa olennaisuusarvioinnissa sijoituskohteiden toimialat yhdistettiin

SASB-standardin mukaiseen toimialaluokittukseen ja linkitettiin ESRS-teemoihin.

3. Vaikutusolennaisuuden arvioinnissa hyödynnettiin erityisesti SFDR:n mukaisia haitallisten vaikutusten indikaattoreita, taksonomiatietoja ja muuta ajankohtaista kestävyysdataa.
4. Lopuksi taloudellinen olennaisuus ja vaikutusolennaisuus yhdistettiin kaksoisolennaisuusmatriisiksi, jonka avulla tunnistimme sijoitussalkun kannalta merkittävimmät kestävyysaiheet.

Sijoitussalkun olennaisuusanalyysi täydentää aiempaa olennaisuusarviointiamme ja syventää ymmärrystämme sijoitustoiminnan vastuullisuudesta. Vuoden 2026 aikana hyödynnämme analyysin tuloksia sijoitusten vastuullisuuden johtamisen ja seurannan kehittämisessä.



# HYVÄ HALLINTO OHJAA ARKEA

Hallintomme perustuu selkeisiin vastuihin, läpinäkyvään päätöksentekoon ja voimassa olevan sääntelyn noudattamiseen. Hyvä hallinto on osa päivittäistä johtamista ja toimintakulttuuriamme. Se näkyy tavassamme tehdä päätöksiä, kantaa vastuuta ja kehittää yhtiötä arvojemme mukaisesti.

## Hallintorakenteemme

Yhtiökokous valitsee Pohjantähden hallituksen. Vuonna 2025 hallituksessamme toimi kuusi jäsentä. Hallitus arvioi vuosittain jäsentensä riippumattomuuden hallinnointikoodin mukaisesti. Arvioinnin perusteella kaikki hallituksemme jäsenet olivat riippumattomia yhtiöstä sekä sen merkittävimmistä takuupääoman omistajista. Riippumattomien jäsenten osuus oli näin ollen 100 prosenttia. Yhtiössämme ei ole yksittäistä takuuosuuden omistajaa, jonka omistusosuus ylittäisi 10 prosenttia.

Toimitusjohtaja vastaa yhtiömme operatiivisesta johtamisesta. Vuonna 2025 johtoryhmäämme kuuluivat toimitusjohtajan lisäksi talous- ja tasehallintajohtaja, liiketoimintajohtaja, lakiasiainjohdaja, vastuullisuus- ja viestintäjohtaja, kaupallinen johtaja sekä korvausjohtaja. Laajennettuun johtoryhmään kuuluivat edellä mainittujen lisäksi henkilöstöjohtaja, tietohallintojohtaja, aktuaarijohtaja, riskienhallintajohtaja sekä hallintojohtaja, joka vastaa myös yhtiötason lakiasioista. Hallintoedustussopimuksen mukaisesti laajennettuun johtoryhmään osallistui myös yksi henkilöstön edustaja.

Arvioimme johdon osaamista ja luotettavuutta vakuutusalan sääntelyn mukaisesti. Teemme johtoryhmän jäsenille säännöllisesti Fit & Proper -arvioinnit, joissa tarkastellaan ammatillista pätevyyttä, luotettavuutta sekä mahdollisia esteellisyyksiä tai taloudellisia huomautuksia. Hyödyn-

nämme arvioinnin tuloksia ja vahvistamme johdon osaamista tarvittaessa kohdennetuilla koulutuksilla.

Johtoryhmässämme on laaja kokemus vakuutus-toiminnasta, rahoituksesta ja viranomaisyhteistyöstä. Jäsenten koulutustaustat ovat monipuoliset ja tukevat yhtiön strategista johtamista. Varahenkilöjärjestelyt ja selkeä vastuunjako turvaavat johtoryhmämme toiminnan jatkuvuuden kaikissa tilanteissa.

Noudatamme vakuutusalan työehtosopimusta. Yhtiössämme on nimetyt luottamusmiehet sekä henkilöstön hallintoedustaja. Hallintoedustus on järjestetty yhteistoimintalain ja erillisen hallintoedustussopimuksen mukaisesti, eikä muita hallintoedustajia ole.

## Ylimmän johdon rooli kestävyyden hallinnassa

Hallituksellamme on kokonaisvastuu Pohjantähden toiminnasta, mukaan lukien kestävyyteen liittyvien vaikutusten, riskien ja mahdollisuuksien johtaminen. Toimitusjohtajamme vastaa hallituksen linjausten toimeenpanosta yhdessä johtoryhmän ja laajennetun johtoryhmän kanssa. Käsittelemme vastuullisuusohjelman johtoryhmässä ennen kuin viemme sen hallituksen arvioitavaksi. Hallitus hyväksyy ohjelman sekä siihen liittyvät tavoitteet ja toimintaperiaatteet.

Vastuullisuus- ja viestintäjohtajamme vastaa kestävyytyön valmistelusta ja kehittämisestä. Sisäl-

## POHJANTÄHDEN JOHDON SUKUPUOLIJAKAUMA

### OPERATIIVINEN JOHTO

Naisia 42 %  
Miehiä 58 %

### HALLITUS

Naisia 33 %  
Miehiä 67 %



lytämme kestävyysriskit osaksi kokonaisriskienhallintaamme, josta vastaa riskienhallintajohtajan vetämä toiminto yhteistyössä riskienhallintatoimikunnan kanssa.

Tarkastelemme kestävyysvaikutuksia, -riskejä ja -mahdollisuuksia osana normaalia liiketoiminnan johtamista. Seuraamme tavoitteiden toteutumista linjaorganisaation raportointikäytäntöjen mukaisesti. Hyödynnämme kestävyuden hallinnassa pääosin olemassa olevia prosesseja ja johtamisrakenteita. Riippumattomat valvontatoiminnot kattavat koko yhtiömme ja raportoivat havainnoistaan säännöllisesti johtoryhmälle ja hallitukselle. Kukin yksikkö vastaa omien kestävyteen liittyvien tavoitteidensa seurannasta kuten muistakin toiminnallisista tavoitteista.

Asetamme vuosittaiset tavoitteet johdon hyväksyttäväksi ja seuraamme niiden etenemistä säännöllisesti. Arvioimme vastuullisuusohjelman ajantasaisuutta ja toteutumista vähintään kerran vuodessa. Tarvittaessa hyödynnämme myös ulkopuolista asiantuntemusta. Raportointikaudella teimme yhteistyötä Tracefi Oy:n kanssa sijoitustoiminnan kaksoisolennaisuusanalyysin ja kestävyysraportoinnin kehittämisessä.

## Kestävyystyön johtaminen

Johdamme vastuullisuustyötä osana normaalia hallintoa ja vuosittaista johtamisrytmiä. Hallitus ja johto vastaavat kestävyystyöstä, ja seuraamme

kestävyystavoitteiden toteutumista säännöllisesti. Viime vuosina olemme muuttaneet vastuullisuuslinjaukset konkreettisiksi teoiksi ja mitattaviksi tavoitteiksi. Seuraamme kestävyteen liittyviä selkeitä tunnuslukuja ja huomioimme vastuullisuuden entistä systemaattisemmin arjen päätöksissä.

Vastuullisuus- ja viestintäjohtajamme raportoi kestävyystavoitteiden etenemisestä johtoryhmälle ja hallitukselle vuosikalenterin mukaisesti. Käsittelemme kestävyysteemoja johdon kokouksissa useita kertoja vuoden aikana. Annamme sisäiselle tarkastukselle, riskienhallinnalle ja compliance-toiminnolle käyttöön kaiken raportoitavan tiedon, ja ne voivat tarvittaessa olla suoraan yhteydessä hallitukseen.

Sisällytämme kestävyysnäkökulmat strategiaan, päätöksentekoon ja riskienhallintaan. Raportointikauden aikana käsitelimme hallituksessa, johtoryhmässä ja riskienhallintatoimikunnassa muun muassa vastuullisuusraportointia, sääntelymuutoksia, vastuullisuuden kehittämistä ja kolmen vuoden tiekarttaa. Hyväksyimme päivitetyn vastuullisuusohjelman ja sen kytkennän YK:n kestävä kehityksen tavoitteisiin sekä perehdytimme uudet hallituksen jäsenet vastuullisuustyöhömmä.

Vuonna 2025 liitimme vastuullisuusohjelman tavoitteiden edistymisen ensimmäistä kertaa osaksi johdon palkitsemisjärjestelmää.





POHJANTÄHTI

**VASTAAMME ILMASTONMUUTOKSEEN**

# ILMASTONMUUTOKSEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

## Olennaiset ilmastomuutokseen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Ilmastomuutokseen sopeutuminen	Pohjantähden vakuutus tuotteet ja sijoitus-toiminta voivat tukea yhteiskunnan sopeutumista ilmastomuutokseen. Tuotekehityksellä voidaan kannustaa kestävämpiin valintoihin. Sijoitukset voivat kohdistua toimialoihin tai yrityksiin, joilla on joko positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia ilmastomuutokseen sopeutumiseen.	Ilmastomuutoksen seurauksena yleistyvät sään ääri-ilmiöt ja lämpeneminen voivat kasvattaa omaisuusvahinkoja ja korvauskuluja. Sijoituksiin liittyvät riskit voivat olla vaikeasti ennakoitavissa.	Ilmastomuutos luo mahdollisuuksia kehittää uusia vakuutus tuotteita asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin sekä solmia vastuullisuutta tukevia kumppanuuksia. Vastuullisella toiminnalla voidaan vahvistaa finanssialan mainetta ja asemaa suunnannäyttäjänä. Riskien kehittyminen tarjoaa mahdollisuuksia vakuutusten hinnoitteluun.
Ilmastomuutoksen hillintä	Pohjantähdellä on erityinen rooli myös ilmatoriskien arvioinnissa. Voimme ohjata asiakkaita kohti kestävämpiä valintoja huolellisella riskien hinnoittelulla. Myös sijoituksilla voidaan tukea tai jarruttaa ilmastomuutoksen hillintää - riippuen siitä, mihin ne kohdistuvat.	Ilmastomuutoksen hillintään liittyvä sääntely, kuten EU:n Green Deal ja biodiversiteettistrategia, voivat lisätä sijoitustoiminnan taloudellisia riskejä. Siirtymäriskejä aiheuttavat mm. korkean päästöintensiteetin sijoituskohteet sekä mahdollinen lainsäädännön kiristyminen. Reagoimattomuus sidosryhmien kestävyysodotuksiin voi aiheuttaa mainehaitan. Sään ääri-ilmiöt ja globaalit ympäristökriisit voivat vaikuttaa negatiivisesti sijoitussalkkuun ja kasvattaa vahinkovakuuttamisen kustannuksia.	Kestävyysviestintä ja riskien läpinäkyvä hallinta vahvistavat mainettamme vastuullisena vakuutuskumppanina. Ilmatoriskien tunnistaminen ja hallinta tarjoavat kilpailuetua sekä asiakkaille että sijoittajille. Näiden tietojen raportointi tukee sidosryhmien luottamusta.



Pohjantähdellä on erityinen rooli myös ilmatoriskien arvioinnissa. Voimme ohjata asiakkaita kohti kestävämpiä valintoja huolellisella riskien hinnoittelulla. Myös sijoituksilla voidaan tukea tai jarruttaa ilmastonmuutoksen hillintää – riippuen siitä, mihin ne kohdistuvat.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Energia	Pohjantähden sijoitustoiminta noudattaa alan standardeja ja sisältää esimerkiksi valtion joukkolainoja ja indeksisijoittamista. Tällaisilla sijoituksilla voi kuitenkin olla epäsuoria negatiivisia vaikutuksia ilmastoon ja ympäristöön. Investoinneilla on keskeinen rooli: ne voivat joko kiihdyttää ilmastonmuutosta, mikäli ne kohdistuvat fossiilisiin polttoaineisiin ja saastuttavaan teollisuuteen, tai edistää ympäristön tilaa tukemalla uusiutuvaa energiaa ja kestäviä ratkaisuja.		
Biologisen monimuotoisuuden väheneminen ilmastonmuutoksen seurauksena	Ilmastonmuutoksen seurauksena tapahtuva biologisen monimuotoisuuden väheneminen on olennaista myös Pohjantähden toiminnan kannalta. Sijoitukset voivat kohdistua toimialoihin tai yrityksiin, joilla on joko positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia ekosysteemeihin ja luontokatoon. Nykyisellä tietotasolla vaikutusten arviointi on vaikeaa, mutta ilmeistä on, että sijoitustoiminnalla voi olla epäsuora rooli biodiversiteettihaittojen syntymisessä tai torjumisessa.		

### Resilienssianalyysin tilanne

Emme ole vielä toteuttaneet erillistä resilienssianalyysiä, jossa arvioisimme ilmastomuutokseen liittyvien fyysisten ja siirtymäriskien sekä mahdollisuuksien vaikutuksia strategiaamme ja liiketoimintamalliimme eri aikajän-teillä. Arvioimme ilmastoriskejä osana kokonaisriskienhallintaa ja sijoitustoiminnan seurantaa, mutta emme ole vielä tehneet kokonaisvaltaista skenaariopohjaista tarkastelua.

Kehitämme ilmastomuutokseen liittyvää analyysiä vaiheittain osana riskienhallinnan ja vastuullisuusraportoinnin kehittämistä. Kun toteutamme resilienssianalyysin, täsmennämme riskien luokitelua ja arvioimme tarkemmin ilmastomuutoksen vaikutuksia vakuutustoimintaan, sijoituksiin ja taloudelliseen asemaamme.

### Johtaminen ja toimintaperiaatteet

Code of Conduct ohjaa myös ympäristöön liittyviä valintojamme ja määrittää toimintaperiaattemme suhteessa luontoon, yhteiskuntaan ja si-

dosryhmiin. Periaatteet näkyvät riskienhallinnassa, sijoituspäätöksissä, vakuutus tuotteiden kehittämisessä, korvaustoiminnassa sekä omissa arjen toiminnassamme.

Suurin ilmastovaikutuksemme syntyy sijoitussalkusta. Siksi keskitymme sijoitusten päästökemitykseen ja vaikuttavuuteen ilmastotyössämme. Olemme sitoutuneet Science Based Targets -viitekehikseen, jotta päästövähennystavoitteemme perustuvat ilmastotieteeseen ja ovat linjassa Pariisin ilmastositoumuksen 1,5 asteen tavoitteen



kanssa. Seuraamme sijoitusten päästöjä, vaikuttamme varainhoitajiin ja kehitämme raportointia, jotta ohjaamme pääomia vähähiilisempään suuntaan.

Oman toimintamme osalta WWF Green Office -järjestelmä ohjaa ilmastotyömme käytännön toteutusta. Olemme sitoutuneet Green Office -kriteeristöön ja saaneet sertifiointin pääkonttorillemme. Kehitämme energiatehokkuutta, vähennämme jätteitä, ohjaamme hankintoja kestävämpiin vaihtoehtoihin ja seuraamme esimerkiksi matkustamisen ympäristövaikutuksia ympäristöjärjestelmän mukaisesti. Käytämme uusiutuvilla energialähteillä tuotettua sähköä ja seuraamme kulutusta WWF:n Ilmastolaskurin avulla. Raportoimme ympäristöjärjestelmämme tuloksista vuosittain WWF Suomelle.

## ILMASTOTOIMET JA SUUNNITELMAT

Laadimme vuoden 2025 lopussa siirtymäsuunnitelman oman toimintamme (Scope 1 ja 2) päästöjen minimoimiseksi. Määrittelimme suunnitelmassa päästövähennystoimenpiteet, aikataulun ja vastuut. Vastuullisuusohjelmassamme tavoittemme oman toiminnan hiilineutraaliutta vuo-

teen 2030 mennessä. Siirtymäsuunnitelman toimenpiteiden perusteella voimme kuitenkin saavuttaa hiilineutraaliuden jo ennen tätä tavoitevuotta. Laajennamme suunnitelman koskemaan myös epäsuoria päästöjä sijoitussalkkua lukuun ottamatta viimeistään vuonna 2027.

Vuonna 2025 sitouduimme vastuullisuusohjelmassamme YK:n kestävä kehityksen tavoitteeseen 13: Ilmastotekoja. Vähennämme päästöjä tieteeseen perustuvin tavoittein. Tähtäämme vakuutusliiketoiminnan hiilineutraaliuteen vuoden 2035 mennessä. Sijoitustoiminnassa puoli-

tamme likvidien sijoitusten ja kiinteistöjen päästöt vuoteen 2030 mennessä vertailuvuoteen 2022 nähden ja etenemme suunnitelmallisesti kohti koko sijoitussalkun nettonollatasoa vuoteen 2040 mennessä. Vuoden 2026 aikana viemme päästövähennystavoitteemme Science Based Targets -aloitteen (SBTi) validoitaviksi.

Toteutamme oman toiminnan päästöjen siirtymäsuunnitelmaa vaiheittain. Siirrymme pääkont-

torillamme uusiutuvaan energiaan myös kaukolämmön osalta vuoden 2026 alusta. Käymme vuoden 2026 aikana vaikuttamiskeskusteluja niiden toimistokiinteistöjen taloyhtiöiden kanssa, joissa ei vielä käytetä uusiutuvaa energiaa. Työsuhdeautokannassa siirrymme suunnitelmallisesti kohti täyssähköautoja.

Vähennämme päästöjä ensisijaisesti omilla toimillamme. Arvioimme vuoden 2026 aikana, mi-

ten käsittelemme teknisesti tai taloudellisesti vaikeasti poistettavat jäännöspäästöt. Tarkastelemme mahdollisia hyvitysmekanismeja vasta sen jälkeen, kun olemme toteuttaneet siirtymäsuunnitelman mukaiset päästövähennystoimet.

Seuraamme sijoitussalkun ilmastotavoitteiden toteutumista mittareilla, jotka kuvaavat sekä nykyistä päästökehitystä että salkun etenemistä kohti nettonollaa. Raportointivuosi on näiden

## KOHTI OMAN TOIMINNAN NETTONOLLAA



Päästöjen perusvuosi

- Siirtyminen uusiutuvaan ostoenergiaan
- Pääkonttorin muutto
- Autopolitiikan päivitys

- Kaukolämmön päästöt alas
- Sähköautojen määrän kasvu

- Pääkonttori uusiutuvaan kaukolämpöön
- Muut toimitilat uusiutuvaan energiaan
- Sähköautojen osuus 80%



mittareiden ensimmäinen seurantavuosi, ja jatkossa tavoittelemme niiden johdonmukaista parantumista.

## Konkreettiset ilmastotoimet

Vuonna 2025 jatkoimme oman toimintamme päästöjen vähentämistä ja laajensimme päästö-laskentaa edellisvuoteen verrattuna kattamaan aiempaa enemmän arvoketjun päästöjä. Vuoden 2024 raportoinnissa laskimme vain oman toimintamme Scope 1–2 -päästöt, mutta raportointivuonna otimme mukaan myös toiminnallemme relevantit Scope 3 -päästöluokat.

Oman toimintamme päästöt vähenivät edelleen merkittävästi perusvuoteen 2023 verrattuna. Scope 1 -päästöt laskivat 15,2 tCO<sub>2</sub>e:stä 5,5 tCO<sub>2</sub>e:hen (–63,8 %). Vähennys johtuu asteittaisesta siirtymisestä vähäpäästöisempään työsuhteautokantaan.

Scope 2 -päästöissä saavutimme erittäin merkittävän vähennyksen. Paikkaperusteisesti päästöt laskivat 206,4 tCO<sub>2</sub>e:stä 13,7 tCO<sub>2</sub>e:hen (–93,4 %) ja markkinaperusteisesti 57,7 tCO<sub>2</sub>e:stä 6,4 tCO<sub>2</sub>e:hen (–88,9 %). Kehitystä selittävät uusiutuvaan sähköön siirtyminen, energiatehokkaammat toimitilat sekä energian käytön väheneminen.

Scope 3 -päästöt ilman sijoituksia laskivat perusvuoteen 2023 verrattuna 45,7 prosenttia, 224 054,4 tCO<sub>2</sub>e:stä 121 617,4 tCO<sub>2</sub>e:hen. Vähennystä selittää erityisesti ostettujen tuotteiden ja palvelujen päästöjen lasku, kun taas jätehuollon ja franchising-toiminnan päästöt kasvoivat laskennan laajentumisen ja toiminnan kasvun takia.

Valtaosa Pohjantähden kokonaispäästöistä syntyy sijoitustoiminnassa. Sijoitussalkun rahoitettu Scope 1 -päästöt olivat 4 755 tCO<sub>2</sub>e, Scope 2 -päästöt 1 668 tCO<sub>2</sub>e ja Scope 3 -päästöt 108 170 tCO<sub>2</sub>e. Päästötietojen kattavuus oli Scope

1 -päästöissä 80,6 prosenttia, Scope 2 -päästöissä 80,9 prosenttia ja Scope 3 -päästöissä 80,0 prosenttia. Yrityssijoitusten markkina-arvopainotettu hiili-intensiteetti oli Scope 1 ja 2 -päästöjen osalta 67,4 tCO<sub>2</sub>e/milj. €. Kun tarkasteluun sisällytetään myös Scope 3, hiili-intensiteetti oli 1 585,9 tCO<sub>2</sub>e/milj. €.

Raportointivuonna Science Based Targets -aloitteen hyväksymän päästövähennystavoitteen asettaneiden yhtiöiden osuus oli 20,5 prosenttia listattujen yhtiöiden ja suorien korkosijoitusten markkina-arvosta. Näiden yhtiöiden osuus salkun rahoitetuista Scope 1–2 -päästöistä oli 32,9 prosenttia. Mittari kuvaa salkun kohdentumista yhtiöihin, jotka ovat sitoutuneet tieteeseen perustuviin päästövähennystavoitteisiin.

## Päästölaskenta ja laskentaperiaatteet

PÄÄSTÖKATEGORIA	PERUSVUOSI (2023) tCO <sub>2</sub> e	2025 tCO <sub>2</sub> e	MUUTOS
<b>Scope 1 päästöt</b>	15,2	5,5	-63,8 %
<b>Scope 2 päästöt</b>			
Paikkaperusteiset päästöt	206,4	13,7	-93,4 %
Markkinaperusteiset päästöt	57,7	6,4	-88,9 %
<b>Scope 3</b>	224 054,4	121 617,4	-45,7 %
1. Ostetut tuotteet ja palvelut	10 291,3	6 755,7	-34,4 %
2. Tuotantohyödykkeet	sisältyy kat. 1		
3. Polttoaineeseen ja energiaan liittyvät toiminnot	43,5	20,6	-52,6 %
5. Toiminnassa muodostuva jäte	0,8	7,2	+800 %
6. Liiketoimintaan liittyvä matkustaminen	39,4	30,9	-21,6 %
7. Työsuhteisten työntekijöiden työmatkaliikenne	101,9	100,7	-1,2 %
9. Lähtevä logistiikka	1,2	0,3	-75,0 %
14. Franchising	60,7	109,3	+80,1 %
15. Sijoitukset	213 515,5	114 592,7	-46,3 %
<b>Kokonaiskasvihuonekaasupäästöt</b>			
Paikkaperusteiset päästöt	224 276,0	121 636,6	-45,8 %
Markkinaperusteiset päästöt	224 127,3	121 629,3	-45,7 %

## Päästöintensiteetti suhteessa liikevaihtoon (kgCO<sub>2</sub>-ekv. / €)

	PERUSVUOSI 2023	2025	MUUTOS
Markkinaperusteisten päästöjen perusteella	1,71 kgCO <sub>2</sub> e/€	0,93 kgCO <sub>2</sub> e/€	-45,6 %
Intensiteetin laskemiseen käytetty liikevaihto	131 233 347 €	130 854 169 €	

Ensimmäinen kokonaisvaltainen hiilijalanjälki-laskentamme perustuu vuoden 2023 tietoihin, ja käytämme vuotta 2023 päästölaskennan vertailuvuotena.

Päivitimme tähän raporttiin yhden perusvuoden laskentaan liittyneen virheen. Franchising-toiminnan päästöissä oli alkuperäisessä laskennassa virhe: aiemmin raportoitu määrä oli 55 tCO<sub>2</sub>e, mutta tarkistetun laskennan mukaan päästöt ovat 60,7 tCO<sub>2</sub>e.

Tarkensimme samalla logistiikan päästöjen luokittelua. Aiemmassa laskennassa logistiikan päästöt oli sijoitettu virheellisesti Scope 3 -kategoriaan 4 (saapuva logistiikka). Korjasimme luokittelun ja raportoimme nämä päästöt jatkossa kategoriassa 9 (lähtevä logistiikka).

Laajensimme raportointivuonna jätehuollon päästölaskentaa. Perusvuonna laskenta sisäl-

si vain pääkonttorin jätehuollon, kun taas raportointivuonna otimme mukaan kaikkien Pohjantähden hallinnassa olevien toimistojen jätehuollon. Tämän vuoksi jätehuollon päästöt kasvoivat vertailussa, vaikka kyse on pääosin laskennan laajentumisesta.

Franchising-toiminnan päästöt kasvoivat perusvuoteen verrattuna. Kasvu johtuu pääosin toiminnan laajentumisesta: franchising-toimipisteiden määrä kasvoi 17 toimistosta 20 toimistoon ja yrittäjien määrä 17 henkilöstä 21 henkilöön.

Kaikkien kaukolämpöyhtiöiden vuoden 2025 päästökertoimia ei ollut saatavilla raportointiaikataulussa. Tämän vuoksi käytimme Helen Oy:n, Kokkolan Energian ja Lahti Energian osalta vuoden 2024 päästökertoimia. Tämä vaikuttaa erityisesti Scope 2:n paikkaperusteiseen laskentaan sekä Scope 3 -kategoriaan Franchising.

Suurin muutos perusvuoden laskentaan nähden koskee sijoituksia, minkä vuoksi laskenta ei ole sijoitusten, Scope 3 -kokonaispäästöjen tai päästöintensiteetin osalta täysin vertailukelpoinen. Perusvuoden 2023 sijoituslaskenta perustui Third Rockin laatimaan arvioon, joka pohjautui vuoden 2022 sijoitussalkun päästölaskentaan ja jonka kattavuus oli vain 19 prosenttia. Vuoden 2025 laskennassa päästötietojen kattavuus oli Scope 1 -päästöissä 80,6 prosenttia, Scope 2 -päästöissä 80,9 prosenttia ja Scope 3 -päästöissä 80,0 prosenttia. Emme myöskään täydentäneet vuoden 2025 laskentaa arvioimalla puuttuvan osuuden päästöjä itsenäisesti.

### Vuoden 2025 laskennan viitekehys ja rajaukset

Päästölaskenta noudattaa GHG Protocol Corporate Standardia ja kattaa Scope 1–3 -päästöt. Kaikki tulokset esitetään hiilidioksidiekvivalentteina (CO<sub>2</sub>e), käyttäen 100 vuoden ilmaston-

lämmityspotentiaalia (GWP100). Laskennassa on huomioitu seuraavat kasvihuonekaasut: CO<sub>2</sub>, SF<sub>6</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, NF<sub>3</sub>, HFC:t ja PFC:t.

Laskennan organisointiperusteena käytettiin toiminnallisen hallinnan (operational control) mallia, eli mukaan laskettiin kaikki sellaiset vuokratut ja liisatut kohteet, jotka ovat Pohjantähden hallinnassa.

Laskenta kattoi seuraavat osa-alueet:

#### Scope 1 – Suorat päästöt

- Työsuhteautojen käytöstä aiheutuvat päästöt.

#### Scope 2 – Ostoenergian päästöt

- Pohjantähden toimitilojen sähkön ja lämmityksen kulutuksesta syntyvät päästöt.

#### Scope 3 – Muut epäsuorat päästöt

Seuraavat kategoriat sisällytettiin laskentaan:

- Katgoria 1: Ostetut tuotteet ja palvelut
- Katgoria 3: Polttoaineiden ja energian hankintaan liittyvät epäsuorat päästöt
- Katgoria 5: Jätteet
- Katgoria 6: Liikematkustus
- Katgoria 7: Työssäkäyntimatkustus
- Katgoria 9: Lähtevä logistiikka
- Katgoria 14: Franchising-toiminta
- Katgoria 15: Sijoitukset

#### Scope 3 -laskentamenetelmät

Hankinnat ja palvelut:

Suurimpien palveluntarjoajien (Veritas, Vincit) osalta päästöt arvioitiin suhteuttamalla Pohjan-

tähden ostojen osuus koko palveluntarjoajan hiilijalanjälkeen.

Muiden hankintojen osalta käytettiin SYKE:n EN-VIMAT-kertoimia, inflaatiokorjattuna vuodelle 2025.

Korvausliiketoiminta:

Päästöt arvioitiin korvauskumppaneiden (Autoklinikka, InCar, Sos International, Pihlajalinna) keskimääräisten päästöintensiteettien perusteella, mikä antaa realistisen arvion toiminnan vaikutuksista.

Franchising-toiminta:

Laskelmat perustuivat franchising-yrittäjien Scope 1- ja Scope 2 -päästötietoihin.

Sijoitukset:

Tracefi Oy laati raportointivuonna sijoitussalkun päästölaskennan koko sijoitussalkusta. Laskenta perustui 31.12.2025 omistustietoihin ja tuoreimpaan saatavilla olleeseen kestävyysdataan. Lisattujen osake- ja korkosijoitusten osalta laskenta perustui yrityskohtaisiin päästö- ja taloustietoihin. Vaihtoehtoisten sijoitusten osalta tietoja täydennettiin varainhoitajille suunnatulla kyselyllä, ja puuttuvaa tietoa arvioitiin toimiala- ja maantieteellisten tietojen perusteella. Kiinteistösijoitusten osalta laskennassa hyödynnettiin varainhoitajilta saatuja omaisuuserätason tietoja sekä PCAF-menetelmää. Päästötietojen kattavuus oli Scope 1 -päästöissä 80,6 prosenttia, Scope 2 -päästöissä 80,9 prosenttia ja Scope 3 -päästöissä 80,0 prosenttia.

#### Poissuljetut Scope 3 -kategoriat

Seuraavat GHG Protocolin kategoriat rajattiin laskennasta pois, koska ne eivät ole olennaisia Pohjantähden liiketoiminnan luonteen vuoksi:

- Katgoria 2: Pysyvät hyödykkeet
- Katgoria 4: Saapuva logistiikka
- Katgoria 8: Vuokrattu omaisuus
- Katgoria 10: Käyttövaiheen päästöt
- Katgoria 11: Käytön jälkeiset päästöt
- Katgoria 12: Loppukäytön jäte
- Katgoria 13: Vuokratut tuotteet asiakkaille





# KÄYTÄMME RESURSSIJA VASTUULLISESTI

# RESURSSIEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

## Olennaiset resurssien käyttöön liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Resurssien sisäänvirtaukset, mukaan lukien resurssien käyttö	Resurssien sisäänvirtaukset ja käyttö (esim. energia, IT-laitteet, toimistotarvikkeet) vaikuttavat Pohjantähden operatiiviseen tehokkuuteen, kustannushallintaan ja ympäristöjalanjälkeen. Niiden hallinnalla voidaan edistää vastuullista ja resurssitehokasta liiketoimintaa. Sijoitusten osalta vaikutukset resurssien käyttöön eivät ole selkeästi tunnistettavissa nykyisellä tietotasolla.		
Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät resurssien ulosvirtaukset	Vakuutusten kautta korvattavat kohteet, kuten ajoneuvot, rakennukset ja infrastruktuuri, voivat aiheuttaa merkittävää ympäristökuormitusta ja päästöjä niiden hankinnan, korjauksen tai uusimisen kautta. Näin vakuutus toimintamme vaikuttaa epäsuorasti luonnonvarojen käyttöön. Tällä hetkellä meillä ei ole vielä tarkkaa tietoa sijoitustemme vaikutuksista.	Ilman ohjaavia ehtoja Pohjantähden vakuutus tuotteet voivat tukea resurssien ylikulutusta tai vähähiilisten ja kiertotaloutta tukevien ratkaisujen sijaan ohjata valintoja ympäristölle haitallisempiin vaihtoehtoihin. Tämä voi kasvattaa epäsuoria ympäristöriskejä.	Pohjantähden vakuutus tuotteiden ja -ehtojen suunnittelulla voidaan ohjata asiakkaiden valintoja kestävämpään suuntaan, esimerkiksi kannustamalla korjauttamiseen, purkuosien hyödyntämiseen tai vähäpäästöisiin vaihtoehtoihin. Tämä tukee kiertotalouden edistämistä ja pienentää ympäristövaikutuksia pitkällä aikavälillä.
Jäte	Pohjantähden korvaustoiminnassa syntyy jätettä esimerkiksi tulipaloista, vesivahingoista ja ajoneuvovaurioista. Jätteen käsittelyllä on suora yhteys ympäristö vastuuseen ja kiertotalouden edistämiseen. Jätteen synty, lajittelu ja hyödyntäminen vaikuttavat korvausprosessimme kestävyteen. Emme ole vielä tarkasti tunnistaneet sijoitustemme vaikutuksia.	Jätteiden asianmukainen käsittelemättömyys tai loppusijoitus voivat aiheuttaa Pohjantähdelle ympäristöriskejä, lisäkustannuksia ja mainehaittoja. Puutteet jäteprosessien ohjauksessa tai kumppaneiden vastuullisuudessa voivat heikentää kestävyden toteutumista.	Kiertotaloutta tukevien ratkaisujen, kuten purkuosien, uudelleenkäytön tai materiaalien kierrätyksen lisääminen korvaustoiminnassamme vähentää ympäristön kuormitusta. Kumppaniverkostomme sitouttaminen ympäristövastuullisiin käytäntöihin tuo lisäarvoa ja vahvistaa yhtiön brändiä.

## Johtaminen ja toimintaperiaatteet

Johdamme resurssien käyttöä ja kiertotaloutta osana normaalia johtamisjärjestelmäämme. Meillä ei ole erillistä ympäristöaiheisiin keskittyvää periaatetta, mutta huomioimme luonnonvarojen vastuullisen käytön ja ympäristövaikutukset vastuullisuusohjelmassamme.

Korvaustoiminnassa vaikutusmahdollisuutemme ovat merkittävät. Ohjaamme vahinkojen kä-

sittelyä ensisijaisesti korjaamiseen ja uudelleenkäyttöön silloin, kun se on tarkoituksenmukaista. Teemme tiivistä yhteistyötä korvauskumppaneidemme kanssa ja keräämme heiltä tietoa esimerkiksi korjausasteista ja hyötyosien käytöstä. Hyödynnämme tätä tietoa toiminnan kehittämisessä ja kasvatamme kiertotalousastetta vaiheittain yhdessä kumppaneidemme kanssa.

Oman toimintamme osalta WWF Green Office -ympäristöjärjestelmä ohjaa resurssien vastuul-

lista käyttöä. Kehitämme toimitilojemme energiatehokkuutta, kierrätämme tehokkaasti ja huomioimme kestävät hankinnat osana arjen johtamista. Green Office -toimintamalli tuo ympäristönäkökulmat käytäntöön esimerkiksi energiankulutuksen seurannassa, tilaratkaisuissa ja hankintapäätöksissä, ja seuraamme edistymistä vuosittain osana Green Office -raportointia.



# ENERGIAN KÄYTTÖ JA RESURSSITEHOKKUUS

Oman toimintamme merkittävimmät resurssivirat liittyvät energiaan, toimitiloihin, IT-ympäristöön ja toimitotarvikkeisiin. Seuraamme energiankulutusta säännöllisesti ja kehitämme toimiloiden sekä teknisten järjestelmien energiatehokkuutta osana WWF Green Office -toimintamallia. Energiatehokkuus vähentää toimintamme ympäristövaikutuksia ja tukee samalla kustannustehokasta liiketoimintaa.

Energiankäyttömme kehittyi edelleen vuonna 2025. Uusiutuvan energian osuus kokonaise-

nergiankulutuksestamme nousi 95,6 prosenttiin (2024: 86,4 %), kun taas fossiilisen energian osuus laski 4,4 prosenttiin (2024: 12,6 %). Ydinenergian käyttö poistui kokonaan energiapaletistamme. Samalla kokonaisenergiankulutuksemme pieneni 31,2 prosenttia edellisvuoteen verrattuna.

Raportointivuonna jatkoimme toimitilojemme energiatehokkuuden parantamista. Pääkonttorikiinteistössä toteutimme ilmanvaihtoon ja teknisiin järjestelmiin liittyviä parannuksia, joiden avulla sovitamme energiankäytön entistä parem-

min tilojen todelliseen käyttöön ja vähennämme tarpeetonta kulutusta. Lisäksi siirsimme tietojärjestelmäkapasiteettia IBM i -kapasiteettipalveluun ja luovuimme omista konesaleista, mikä vähensi merkittävästi IT-ympäristömme energiankulutusta.



Vuonna 2025 energian käyttömme kehittyi edelleen. Uusiutuvan energian osuus nousi 95,6 prosenttiin, kun taas fossiilisen energian osuus laski 4,4 prosenttiin.

## Energiankulutus ja energianlähteiden yhdistelmä

	2023 (PERUS- VUOSI)	2024	2025	MUUTOS EDELLEISEEN VUOTEEN %
<b>Uusiutuvan energian kokonaiskulutus (MWh)</b>	490,8	713,9	543,3	-23,9 %
Uusiutuvan energian osuus energiankulutuksesta %	40,0	86,4	95,6	+10,6 %
<b>Fossiilisen energian kokonaiskulutus (MWh)</b>	589,0	104,0	25,2	-75,7 %
Fossiilisen energian osuus energiankulutuksesta %	48,0	12,6	4,4	-65,1 %
<b>Ydinenergian kokonaiskulutus (MWh)</b>	147,2	8,7	0	-100 %
Ydinenergian osuus energiankulutuksesta %	12,0	1,0	0	-100 %
<b>Kokonaisenergiankulutus (MWh)</b>	1227,0	826,5	568,5	-31,2 %

# KIERTOTALOUS KORVAUSTOIMINNASSAMME

Vastuullisuusohjelmassamme olemme asettaneet tavoitteeksi kiertotalouden edistämisen omaisuusvahinkojen korvaamisessa. Kasvatamme vahingoittuneen omaisuuden kiertotalousta vahvistamalla mittarointia yhteistyössä kumppaneidemme kanssa. Tavoitteena on ohjata materiaalivirtoja korjaamiseen, uudelleenkäyttöön ja kierrätykseen aina, kun se on turvallista ja taloudellisesti perusteltua.

Vakuustoitiminnan kautta vaikutamme suoraan tuotteiden elinkaareen. Korvausprosessissa ratkaisemme, korjataanko vaurio, hyödynnämme käytettyjä osia vai korvataan tuote uudella. Asiakas saa aina valita korjaavan tahon vahingon sattuessa. Kun ohjaamme vahinkoja sopimus- kumppaneillemme, saamme kuitenkin tarkempaa ja vertailukelpoista tietoa korjausasteista, materiaalivirroista, kierrätysratkaisuksista ja päästövaikutuksista. Kumppaniverkoston käyttöaste onkin meille tärkeä keino edistää kiertotaloutta suunnitelmallisesti ja varmistaa vastuulliset toimintatavat koko korjausprosessissa.

Ajoneuvokorjauksissa kumppanimme ovat kehittäneet materiaalivirtojen ja energian käytön seurantaan sekä lisänneet korjaamisen osuutta vaihtamisen sijaan. Lisäksi olemme saaneet tietoa Pohjantähden maksamien korjausten päästökaumasta ja korjaus- sekä hyötyosien käyttöas-

teiden kehityksestä. Ajoneuvojen lasivahingoissa korjausaste on noussut ja kaikki vaihdetut lasit toimitetaan kierrätykseen. Mobiililaitteiden vahingoissa korjaaminen ja kunnostettujen laitteiden käyttö säästävät luonnonvaroja merkittävästi verrattuna uuden laitteen hankintaan.

## Kiertotalous ajoneuvovahingoissa



Vuonna 2025 ohjasimme 64 prosenttia ajoneuvojen lasivahingoista vahinkokumppaneillemme Pilkingtonille, InCarille ja Autoklinikalle. Kumppaniverkostossa lasivahinkojen korjausaste nousi 49 prosenttiin (2024: 44,7 %). Korjausasteen nousu kertoo, että alkuperäinen lasi pystyttiin entistä useammin säilyttämään käytössä. Tämä säästää luonnonvaroja ja pienentää korjausprosessin kokonaisympäristövaikutusta.

Ajoneuvojen vauriokorjauksissa ohjasimme 42 prosenttia tapauksista kumppaneillemme. Kumppanien hyötyosien käyttöaste nousi 8,1 pro-

senttiin (2024: 6,9 %). Hyötyosien käytön kasvu tarkoittaa, että aiempaa useammin hyödynsimme käyttökelpoisia purkuosia uusien varaosien sijaan. Hyötyosien käyttö vähentää uusien osien valmistustarvetta ja pienentää materiaalien kokonaiskulutusta.

## Kiertotalous mobiilivahingoissa



Korostamme myös mobiilivahingoissa korjaamista ja kunnostettujen laitteiden hyödyntämistä uuden laitteen hankinnan sijaan. Vuonna 2025 yhteensä 652 laitetta korjattiin tai korvattiin kunnostetulla laitteella vahinkokumppanimme Fonumin kautta. Asiakkaistamme 64 prosenttia (2024: 62 %) valitsi korjaamisen tai kunnostetun vaihtoehdon uuden laitteen hankkimisen sijaan. Lisäksi laitteiden kierrätysaste nousi 79,3 prosenttiin (2024: 76,3 %) ja uusiokäyttöaste 17,8 prosenttiin (2024: 9,8 %).



# POHJANTÄHTILÄISET TYÖYHTEISÖÄMME RAKENTAMASSA

# POHJANTÄHTILÄISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

## Olennaiset pohjantähtiläisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Oman työvoiman työsuhteiden vakaus	Pohjantähti tarjoaa noin 250 henkilölle vakinaisen työsuhteen.	Työvoiman saatavuuteen liittyvät haasteet voivat johtaa resurssipulaan ja heikentää Pohjantähden palvelukykyä. Liian vähäinen henkilöstön vaihtuvuus saattaa hidastaa organisaation uudistumista, kun taas liian suuri vaihtuvuus voi johtaa henkilöstökustannusten kasvuun.	Vakituiset työsuhteet edistävät työvoiman pysyvyyttä, osaamisen kehittämistä ja tehokasta resursointia. Ne tukevat laatua, tuottavuutta ja työhyvinvointia pitkällä aikavälillä.
Oman työvoiman työehtosopimusneuvottelut, mukaan lukien työehtosopimusten piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	Vakaa työmarkkinatilanne ja työehtosopimusten 100 % kattavuus edistävät Pohjantähden liiketoiminnan jatkuvuutta, ennustettavuutta ja henkilöstön tyytyväisyyttä. Työehtoneuvotteluihin liittyvä epävarmuus voi kuitenkin synnyttää jännitteitä ja heijastua yhtiön sisäiseen ilmapiiriin.		
Oman työvoiman työ- ja yksityiselämän tasapaino	Hyvä työ- ja vapaa-ajan tasapaino tukee työhyvinvointia, vähentää työuupumuksen riskiä ja lisää työssä viihtymistä sekä henkilöstön pysyvyyttä.	Työn ja vapaa-ajan tasapainon puute voi johtaa yhtiön tuottavuuden heikentymiseen, henkilöstön tyytymättömyyteen ja sitä kautta saatavuuteen sekä aiheuttaa poissaolokustannuksia, työvoimapulaa, ennenaikaisia eläköitymisiä, kasvavia henkilöstökuluja ja maineriskejä.	Oikein mitoitettu työkuormitus ja joustavat työjärjestelyt tukevat pitkiä työuria Pohjantähdessä, parantavat työntekijöiden sitoutumista ja mahdollistavat tuloksellisen ja kestäväen työpanoksen säilymisen.
Oman työvoiman terveys ja turvallisuus	Turvallinen ja terveellinen työympäristö vähentää sairastumisia, tapaturmia ja poissaoloja sekä parantaa Pohjantähden työntekijöiden hyvinvointia ja tuottavuutta.	Heikot työolot voivat johtaa työkyvyn heikentymiseen, työvoimapulaan, ennenaikaisiin eläköitymisiin, kasvaviin henkilöstökuluihin sekä mainehaittoihin.	Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto ja työkykyjohtaminen tukevat pitkiä työuria, vähentävät kustannuksia ja takaavat motivoituneen ja työkykyisen henkilöstön.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Sukupuolten tasa-arvo ja sama palkka samanarvoisesta työstä oman työvoiman keskuudessa	Tasa-arvoinen palkkaus ja oikeudenmukainen työympäristö lisäävät Pohjantähden työntekijöiden sitoutumista, työtyytyväisyyttä ja parantavat työnantajakuvaa.	Palkkaepätasa-arvo voi johtaa lainsäädännön rikkomiseen, työntekijöiden luottamuksen menetykseen ja merkittävään mainehaittaan.	Tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö edistää innovatiivisuutta, henkilöstön hyvinvointia ja yhtiön liiketoiminnan tuloksellisuutta.
Oman työvoiman koulutus ja taitojen kehittäminen	Koulutus ja osaamisen kehittäminen parantavat henkilöstömme tuottavuutta, työtyytyväisyyttä ja sitoutumista sekä vahvistavat työnantajamielikuvaa ja tukevat liiketoiminnan sopeutumiskykyä.	Riittämätön osaaminen voi heikentää liiketoiminnan kilpailukykyä, rajoittaa kasvumahdollisuuksia ja altistaa operatiivisille riskeille.	Jatkuva osaamisen kehittäminen varmistaa yhtiön liiketoiminnan kyvykkyyden vastata muutoksiin ja tukee pitkäjänteistä menestystä.
Toimenpiteet työpaikalla esiintyvän väkivallan ja häirinnän torjumiseksi omassa työvoimassa	Väkivallan ja häirinnän ehkäisy lisää henkilöstömme turvallisuutta ja hyvinvointia, parantaa yhtiön työilmapiiriä ja tuottavuutta sekä tukee vastuullista työnantajakulttuuria ja oikeudellista riskienhallintaa.	Häirintään tai väkivaltaan puuttumattomuus voi heikentää työyhteisön ilmapiiriä, lisätä vaihtuvuutta, heikentää työnantajamielikuvaa ja altistaa juridisille riskeille sekä mainehaitalle.	Turvallinen ja psykologisesti vakaa työympäristö vahvistaa työhyvinvointia, sitoutumista ja mahdollistaa kestävä liiketoiminnan. Ennakoiva kulttuuri edistää avoimuutta ja luottamusta.
Moninaisuus ja monimuotoisuus omassa työvoimassa	Monimuotoinen työyhteisö edistää osaamisen, kokemuksen ja näkökulmien kirjoa, parantaa yhteisöllisyyttä ja tukee tasapainoisempaa sukupuoli- ja ikäjakaumaa organisaation eri tasoilla.	Yksipuolinen henkilöstörakenne voi lisätä riskejä esimerkiksi innovaatioiden puuttumisen, työvoiman saatavuuden ja organisaation uudistumiskyvyn osalta, mikä heikentää liiketoiminnan tuloksellisuutta.	Monimuotoisuus tukee innovointia, lisää Pohjantähden resilienssiä ja houkuttelevuutta sekä mahdollistaa paremman asiakasymmärryksen ja osallistavan työ- kulttuurin.
Yksityisyys omassa työvoimassa	Yksityisyyden suoja edistää henkilöstömme luottamusta, työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä sekä vahvistaa yhtiön työnantajamielikuvaa.	Yksityisyydensuojan laiminlyönti voi johtaa lainvastaisuuksiin, mainehaittoihin ja työnantajamielikuvan heikkenemiseen.	Hyvin toteutettu yksityisyydensuoja vahvistaa työntekijöiden luottamusta ja Pohjantähden mainetta vastuullisena työnantajana.

# POHJANTÄHTILÄISET LUKUINA

**267**

Henkilöstön lukumäärä

**197**

Yrittäjien lukumäärä

**244**

Vakituisessa työsuhteessa olevia henkilöitä.

**23**

Määräaikaisessa työsuhteessa olevia henkilöitä.

**28,5 %**

Miesten osuus henkilöstöstä

**71,5 %**

Naisten osuus henkilöstöstä

**13 v 6 kk**

Työsuhteen keskipituus

Miehet

**58 %**

Naiset

**42 %**

Operatiivisen johdon sukupuolijakauma

**53 %**

Naisten osuus esihenkilöistä

**43 v 8 kk**

Henkilöstön keski-ikä

**17 %**

< 30 vuotta

**47 %**

30–50 vuotta

**36 %**

> 50 vuotta

Pohjantähdessä työskentelee pääasiassa työsuhteisia työntekijöitä sekä johtajasopimuksella toimivia henkilöitä. Tehtäväkenttämme on laaja: asiakaspalvelua, vahinkojen käsittelyä, vakuutusratkaisujen kehittämistä, tukipalveluita ja hallintoa. Henkilöstöömme kuuluu asiantuntijoita, esihenkilöitä sekä operatiivisissa rooleissa toimivia ammattilaisia.

Oman henkilöstön rinnalla toimintaamme tukee noin 200 asiamiehen verkosto. Asiamiehet ovat päätoimisia yrittäjiä, jotka työskentelevät yksinöikeudella Pohjantähden lukuun. He eivät ole työsuhteessa yhtiöön, mutta heidän työnsä on olennainen osa palveluverkostoamme ja asiakastyötä. Huolehdimme siitä, että verkostolla on edellytykset onnistua työssään. Tarjoamme koulutusta ja valmennusta sekä otamme asiamiehet mukaan operatiivisen toiminnan kehittämiseen.

Yhtenä strategiamme lähtökohdista on henkilöstön hyvinvointi ja ammatillinen kasvu. Osaaminen, työmotivaatio ja työkyky vaikuttavat suoraan asiakaskokemukseen ja palvelun laatuun. Ne heijastuvat myös prosessien sujuvuuteen, toimintavarmuuteen ja kykyymme sopeutua toimintaympäristön muutoksiin. Pitkäjänteinen sitoutuminen vahvistaa työyhteisön jatkuvuutta, tukee mainettamme ja luo perustaa taloudelliselle tulokselle. Samat teemat nousivat esiin olennaisuusarvioinnissamme oman työvoiman näkökulmasta.

### **Kielteiset ja myönteiset vaikutukset**

Kaksinkertaisessa olennaisuusarvioinnissamme emme tunnustaneet omaan työvoimaamme kohdistuvia laajasti esiintyviä tai rakenteellisia kielteisiä vaikutuksia. Yksittäisissä tilanteissa vaikutukset voivat liittyä työn ja muun elämän yhteensovittamiseen, epäasialliseen kohteluun tai siihen,

että työn vaatimukset muuttuvat nopeammin kuin osaaminen kehittyy. Näiden riskien ehkäiseminen ja varhainen tunnistaminen ovat osa päivittäistä henkilöstöjohtamista.

Myönteiset vaikutukset liittyvät työhyvinvointiin, osaamisen vahvistamiseen, sujuvaan työarkeen ja tasapuoliseen kohteluun. Edistämme näitä teemoja kehittämällä esihenkilötyötä ja työkykyä tukevia käytäntöjä. Seuraamme työvirettä ja kuormitusta säännöllisesti sekä hyödynnämme henkilöstökyselyiden ja muun palautteen tuloksia työelämän laadun parantamisessa.

### **Riippuvuudet ja niihin liittyvät mahdollisuudet ja riskit**

Toimintamme nojaa oman henkilöstön ja asiamiesverkoston osaamiseen sekä työkykyyn. Näiden ryhmien saatavuus, pysyvyys ja jaksaminen vaikuttavat suoraan palvelukykyymme ja yhtiön jatkuvuuteen. Joissakin tehtävissä yksittäisillä henkilöillä on suuri vastuualue, mikä lisää sijaisjärjestelyjen, perehdytyksen ja osaamisen jakamisen merkitystä.

Asiamiesverkosto on keskeinen osa arvionluontiamme. Huolehdimme siitä, että asiamiehillä on edellytykset toimia kannattavasti ja pitkäjänteisesti Pohjantähden edustajina. Kumppanuus perustuu jatkuvaan vuoropuheluun, koulutukseen ja selkeään viestintään. Vahvistamme aktiivisesti sekä työnantajakuvaa että kumppanuusmielikuvaa.

Riippuvuuksiimme liittyvät tekijät voidaan tiivistää neljään teemaan: osaajien saatavuuteen, sitoutumiseen, työkyvyn ylläpitoon sekä asiamiesverkoston kehittämiseen.

Mahdollisuuksia luovat myönteinen työnantaja-kuva, hyvä työvire ja osallistava toimintakulttuuri. Riskejä liittyy esimerkiksi asiamiesverkoston vaihtuvuuteen ja lyhyisiin työuriin, jotka voivat hidastaa osaamisen kertymistä ja lisätä kuormitusta muualla organisaatiossa. Näihin varaudumme ennakoivalla suunnittelulla, tuella ja osaamisen jatkuvalla vahvistamisella.

### **Erityiset riskit ja haavoittuvassa asemassa olevat ryhmät**

Emme ole tunnustaneet työtehtäviä, joihin liittyisi fyysistä vaaraa tai poikkeuksellisen haitallisia työolosuhteita. Valtaosa työstä on asiantuntijatyötä toimistoympäristössä. Henkinen kuormitus voi kuitenkin vaihdella työnkuvan, elämäntilanteen ja työn sekä muun elämän yhteensovittamisen mukaan. Asiakaspalvelussa kohdataan ajoittain tilanteita, joissa vuorovaikutus on tavallista kuormittavampaa.

Ikääntyvien työntekijöiden kohdalla mahdolliset riskit liittyvät esimerkiksi terveyteen ja työuran jatkumiseen muuttuvissa osaamisvaatimuksissa. Tuemme työssä jaksamista tarjoamalla lisävapaita, työterveyspalveluita, koulutusmahdollisuuksia ja yksilöllistä tukea. Tavoitteena on vahvistaa työkykyä ja mahdollistaa mielekäs työ eri uravaiheissa.

Arvoketjuumme kuuluvat myös asiamiehet, jotka toimivat franchising-periaatteella ja myyvät tuotteitamme yrittäjinä. Heidän liiketoimintansa on sidoksissa Pohjantähden palveluiden menestykseen. Tunnistamme tähän liittyvän vastuun ja tuemme kumppaneitamme selkeillä toimintalinjauksilla, perehdytyksellä sekä jatkuvalla tuella myynnin ja osaamisen kehittämisessä.

## Johtaminen ja toimintaperiaatteet

Huolehdimme henkilöstöstä ja asiamiesyrittäjistä kokonaisuutena. Tavoitteemme on työyhteisö, jossa jokainen kokee olonsa turvalliseksi, arvostetuksi ja tasapuolisesti kohdelluksi.

Työelämän pelisäännöt perustuvat vähintään työsopimuslakiin ja vakuutusalan työehtosopimukseen. Olemme koonneet tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskevat linjaukset erilliseen suunnitelmaan. Lähtökohtanamme on yhdenvertainen kohtelu taustasta riippumatta, ja vastuu periaatteiden toteutumisesta kuuluu kaikille pohjantähtiläisille.

”

Pohjantähtiläisillä on useita kanavia vaikuttaa ja tuoda esiin näkemyksiään. Hyvä keskusteluyhteys esihenkilöihin ja HR:ään, työhyvinvointikyselyt sekä whistleblowing-kanava tukevat avointa toimintakulttuuria.

Toimintaamme ohjaavat Code of Conduct -periaatteet sekä kansainväliset ihmisoikeusnormit, kuten YK:n ohjaavat periaatteet ja ILO:n työelämän perusoikeudet. Jokaisella on oikeus asialliseen ja kunnioittavaan kohteluun. Tavoitteena on terve ja turvallinen työympäristö ilman syrjintää. Selvitämme parhaillaan mahdollisuutta täsmentää ihmisoikeuksiin liittyvää sitoutumistamme. Tietosuoja- ja tietoturvalaki ohjaavat henkilötietojen käsittelyä. Käsittelemme tietoja luottamuksellisesti ja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Palkitsemisen periaatteet tukevat tasapuolisuutta, kannustavuutta ja yhtiön tavoitteita.

Vastuullisuustyö on osa hallintojärjestelmää, ja hallitus seuraa sen toteutumista. Käsittelemme mahdolliset ihmisoikeuksiin liittyvät epäilyt viivytyksettä. HR vastaa selvityksistä ja tekee tarvittaessa yhteistyötä Compliance Officerin kanssa. Olemme arvioineet toimialamme luonteen vuoksi ihmiskauppaan, lapsityöhön ja pakkotyöhön liittyvät riskit vähäisiksi.

Kehitämme työturvallisuutta ja työhyvinvointia ennakoivasti. Hyödynnämme muun muassa riskikartoituksia, työpaikkaselvityksiä, työhyvinvointitutkimuksia ja erilaisia mittareita. Työsuojelun toimintaohjelma ja työterveyshuollon suunnitelma ohjaavat käytännön toimenpiteitämme. Ilmoitamme havaitut riskit ja läheltä piti -tilanteet riski-ilmoitusmenettelyn kautta.

Edistämme monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta rekrytoinnissa, työjärjestelyissä ja urakehityksessä. Tehtävien jako, palkitseminen ja esihenkilötyö perustuvat syrjimättömyyteen ja oikeudenmukaisuuteen. Seuraamme toteutumisesta vuosittaisilla kyselyillä sekä yhteistyö- ja työsuojelutoimikunnassa.

Työntekijöillämme on useita kanavia vaikuttaa ja tuoda esiin näkemyksiään. Keskusteluyhteys esihenkilöihin ja HR:ään, rekrytointipalautteet, työhyvinvointikyselyt sekä whistleblowing-kanava tukevat avointa toimintakulttuuria. Käsittelemme mahdolliset syrjintäepäilyt määritellyn prosessin mukaisesti puolueettomasti ja toteutamme tarvittavat korjaavat toimet.

Rekrytoinnissa ja uralla etenemisessä ratkaisevat osaaminen, pätevyys ja kokemus. Toteutamme prosessin läpinäkyvästi: määrittelemme tehtävän vaatimukset ja palkkatason etukäteen, ja teemme

päätökset useamman henkilön yhteistyönä. HR tarkastelee palkkausta säännöllisesti. Päivitämme jokaisen työntekijän tehtäväkuvan vuosittain, ja perustamme palkankorotukset arviointiin. Käsittelemme palkitsemisen tasa-arvoa myös esihenkilöiden perehdytyksessä.

Kehitämme osaamista perehdytyksestä täydennyskoulutuksiin ja tarvittaessa ulkopuolisiin koulutuksiin asti. Tuemme esihenkilöitä valmennuksilla. Sovimme kehityskeskusteluissa henkilökohtaisista tavoitteista ja kehityssuunnitelmista. Tavoitteenamme on tarjota vähintään kolme koulutuspäivää työntekijää kohden vuodessa.

Ylin johto vastaa yhdenvertaisten työllisyyskäytäntöjen toteutumisesta. Pyrimme rakentamaan työelämää, jossa etenemismahdollisuudet perustuvat osaamiseen ja suoriutumiseen. Raportoimme tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmasa muun muassa sukupuolijakaumasta eri tehtävissä.

Kannustamme palautteenantoon matalalla kynnyksellä. Esihenkilöt, HR ja työsuojeluorganisaatio keräävät aktiivisesti näkemyksiä kehittämistarpeista. Näiden pohjalta parannamme käytäntöjämme ja vahvistamme yhdenvertaista ja oikeudenmukaista työyhteisöä.

## Vuoropuhelu pohjantähtiläisten kanssa

Noudatamme yhteistoimintalakeja ja varmistamme, että henkilöstö osallistuu työyhteisöä koskevien asioiden valmisteluun. Ennen merkittäviä muutoksia käymme keskustelut henkilöstöedustajien tai asianomaisten henkilöstöryhmien kanssa. Tavoitteenamme on arvioida vaikutukset ennakoita ja ehkäistä mahdollisia haittoja. Ku-

vaamme työyhteisön kehittämissuunnitelmassa toimenpiteet, joilla vahvistamme osaamista, työn sujuvuutta ja työhyvinvointia, ja käsittelemme suunnitelman yhdessä henkilöstön kanssa.

Vuoropuhelu pohjantähtiläisten kanssa on jatkuvaa ja monikanavaista. Järjestämme kuukausittain pohjantähtiläisille yhteisen infotilaisuuden sekä säännöllisiä tiimi- ja yksilökeskusteluja. Henkilöstöedustajien ja johdon yhteistyö toteutuu yhteistyö- ja työsuojelutoimikunnassa, luottamusmiestapaamisissa sekä laajennetun johtoryhmän kokouksissa. Pohjantähtiläiset voivat antaa palautetta esihenkilöille tai franchising-yrittäjille, HR:lle ja työterveyshuoltoon sekä riski-ilmoitusmenettelyn ja whistleblowing-kanavan kautta. Toteutamme työhyvinvointikyselyn kaikille pohjantähtiläisille neljä kertaa vuodessa.

Henkilöstöjohtaja ja toimitusjohtaja vastaavat siitä, että vuoropuhelu on riittävää ja palaute huomioidaan päätöksenteossa. Keräämme palautetta myös Pohjantähden yrittäjiltä, ja hyödynnämme työyhteisön kokemuksia muun muassa kehityskeskusteluissa ja tiimikohtaisissa kehityssuunnitelmissa.

Puutemme mahdollisiin epäkohtiin viivytyksettä. Esihenkilöt seuraavat sovittujen linjausten toteutumista arjessa ja huolehtivat siitä, että jokaisella on mahdollisuus tulla kuulluksi. Käsittelemme eturistiriitatilanteet tapauskohtaisesti henkilöstö-

johtajan tai yhteistyötoimikunnan kanssa. Vuonna 2025 ei raportoitu eturistiriitatapauksia.

Työntekijöillämme on oikeus järjestäytyä ja osallistua työelämää koskevaan päätöksentekoon. Avoin keskustelukulttuurimme tukee sananvapautta arjessa. Yksityisyyden suojan varmistamme noudattamalla tietosuojalainsäädäntöä ja turvallisia tietojenkäsittelykäytäntöjä.

Erillistä yhteistoiminnan auditointia ei Pohjantähdessä ole toteutettu. Saamaamme palautetta on käsitelty henkilöstön kanssa, ja kaikki merkittävät henkilöstöä koskevat muutokset on valmisteltu ja käsitelty yhteistoimintalain mukaisesti.

#### **Prosessit kielteisten vaikutusten korjaamiseksi ja kanavat yrityksen omalle työvoimalle huolenaiheiden esiin tuomiseksi**

Pohjantähtiläisillä on useita tapoja tuoda esiin huolia, epäkohtia ja kehittämisehdotuksia. Keskeinen ilmoituskanava on intranetin kautta saatavilla oleva whistleblowing-kanava, jota ylläpitää ulkopuolinen palveluntarjoaja. Ilmoituskanavamme sallii myös nimettömän ilmoittamisen. Compliance Officer vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja henkilöstöasioissa vastuu on HR:llä. Tarvittaessa käynnistämme sovittelun, päätämme korjaavista toimenpiteistä ja seuraamme niiden toteutumista. Raportoimme whistleblowing-ilmoituksista vuosittain myös hallitukselle.

Ilmoituskanavan lisäksi pohjantähtiläiset voivat olla yhteydessä esihenkilöihin tai franchising-yrittäjiin, HR:ään, työsuojeluvaltuutettuihin ja luottamusmiehiin. Neljä kertaa vuodessa toteutettava työhyvinvointikysely tarjoaa myös mahdollisuuden arvioida työyhteisön tilaa ja nostaa esiin kehitystarpeita. Pohjantähtiläiset voivat ilmoittaa mahdollisista väärinkäytöksistä ja riskitilanteista myös riski-ilmoitusjärjestelmämme kautta.

Johtamismallimme, säännölliset kehitys- ja tuuloskeskustelut sekä tiimien vuosittaiset työhyvinvointisuunnitelmat tukevat avointa keskustelua arjessa. Näissä yhteyksissä käsitellään myös työyhteisön toimivuutta ja mahdollisia epäkohtia. HR seuraa esiin nousseiden asioiden käsittelyä ja raportoi havainnoista johdolle ja hallitukselle osana vaatimustenmukaisuuden seurantaa.

Työsuhteen alussa perehdytämme pohjantähtiläiset käytettävissä oleviin ilmoitus- ja vaikuttamiskanaviin ja rohkaisemme niiden käyttöön. Viestimme työhyvinvointikyselyistä etukäteen ja kerromme selkeästi niiden tarkoituksesta sekä luottamuksellisuudesta. Käymme kyselyiden tulokset läpi tiimeissä ja koko yhtiön tasolla, ja samalla kerromme, mihin toimiin palaute on johtanut. Näin vahvistamme luottamusta siihen, että palautteella on vaikutusta.

# POHJANTÄHTILÄISET 2025

## Pohjantähtiläisiin liittyvät tavoitteet ja toimintasuunnitelmat

Liiketoimintamme perustuu henkilöstön ja asiamesverkoston osaamiseen, työkykyyn ja sitoutumiseen. Vastuullinen työnantajuus näkyy selkeinä tavoitteina, johdonmukaisena esihenkilötyönä ja arjen päätöksenteossa. Seuraamme työyhteisön tilaa säännöllisesti ja kohdistamme toimenpiteet tunnistettuihin kehityskohteisiin.

Vastuullisuusohjelmassamme omaan työvoimaan liittyvä tavoite on varmistaa, että pohjantähtiläiset voivat hyvin ja menestyvät työssään myös muuttuvassa toimintaympäristössä.

Vuonna 2025 seurasimme tavoitteen toteutumista seuraavilla mittareilla:

- Työhyvinvointikyselyjen määrä: 4 vuodessa (tavoite: 4 kpl/vuosi)
- Työhyvinvointikyselyn keskiarvo (henkilöstö ja edustajat): 4,1/5,0 (tavoite:  $\geq 4,0/5,0$ )
- Sairauspoissaoloprosentti: 2,8 % (tavoite:  $< 3,2$  %)
- Koulutuspäivien toteuma: 3,13 htp/hlö (tavoite: 3 htp/hlö)
- Yrittäjäsuhteisten vaihtuvuus: ylitti asetetun 17 % tavoitetason.

Kannamme vastuuta pohjantähtiläisten hyvinvoinnista johtamalla selkeästi ja oikeudenmukaisesti. Käymme tehtävien sisällön, tavoitteet ja suoriutumisen seurannan läpi säännöllisissä keskusteluissa. Viestimme avoimesti sopimusehdot sekä palkan ja palkkioiden muodostumisen periaatteet. Vahvistamme esihenkilötyön laatua val-

mennuksilla ja yhteisillä käytännöillä. Vuonna 2025 laadimme koko yhtiön yhteisen johtamislupauksen, joka kiteyttää esihenkilötyön odotukset. Seuraamme johtamiskokemusta työhyvinvointikyselyillä, joissa tulokset pysyivät hyvällä tasolla.

Tuemme pohjantähtiläisten työhyvinvointia useilla tavoilla. Työhyvinvointikysely toimii tilannekuvan mittarina, ja tiimit laativat omat kehittämistoimenpiteensä tulosten pohjalta. Yhtiötason toimenpiteissä painopiste oli vuoden 2025 aikana tuki- ja liikuntaelinvaivojen ehkäisyssä sekä yhteisöllisyyden vahvistamisessa. Sairauspoissaolot pysyivät vuoden aikana alhaisella tasolla. Mielen-terveyteen, ergonomiaan ja palautumiseen liittyvät havainnot ohjaavat jatkotoimia työhyvinvoinnin saralla. Työyhteisömme kehittämissuunnitelmassa vuodelle 2026 painotetaan ergonomiaa, tauottamista, palautumista ja mielen-terveyden tukea.

Osaamisen kehittäminen varmistaa, että pysymme vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin ja sääntelyn vaatimuksiin. Vuonna 2025 järjestimme 151 koulutusta eri ryhmille. Painopisteitä olivat yritys- ja palveluosaaminen, myynti- ja palveluosaaminen, vastuullisuus, tietosuojat ja kumppanituotteet. Puhumme palautteesta erittäin myönteisesti, ja koulutusten hyödynnettävyys arvioitiin korkealle. Vuodelle 2026 on määritelty strategiaan perustuvat osaamispainotukset, joihin kuuluvat liiketoimintaosaamisen ja asiakasymmärryksen vahvistaminen, data-analytiikan hyödyntäminen, myynti- ja palveluosaaminen sekä tekoälyn hallittu käyttö asiantuntijatyön tukena. Lisäksi vahvistamme tietoturvakäytäntöjä osana arjen toimin-

taa ja osaamisen kehittämistä. Päivitämme vuoden 2026 aikana Code of Conductin ja käymme sen sisällön läpi pohjantähtiläisten kanssa.

Edistämme tasa-arvoja ja yhdenvertaisuutta suunnitelmallisesti rekrytoinnissa, palkitsemisessa ja urakehityksessä. Vuonna 2026 varaudumme palkka-avoimuusdirektiivin voimaantumiseen ja raportointivaatimuksiin. Vahvistamme esihenkilöiden koulutusta ja seuraamme tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskokemusta osana säännöllistä henkilöstökyselyä.

Vuonna 2025 henkilöstön työkyky pysyi kokonaisuutena hyvällä tasolla. Työhyvinvointikyselyissä työn merkityksellisyys ja roolien selkeys nousivat vahvuudeksi, kun taas kiire ja muutosten kuormittavuus tunnistettiin keskeisiksi kehityskohteiksi. Vastaamme näihin kehittämällä johtamiskäytäntöjä, viestintää ja työn organisointia.

Vuodelle 2026 olemme tarkentaneet tavoitteita yrittäjäsuhteisten vaihtuvuuden hillitsemiseksi. Lisäksi arvioimme muutosten vaikutuksia asiain arkeen entistä huolellisemmin ja kehitämme edelleen rekrytointia sekä osaamisen johtamisen käytäntöjä. Tavoitteenamme on varmistaa, että Pohjantähdessä on hyvä tehdä työtä nyt ja tulevaisuudessa.

## Työehdot ja työmarkkinat

Kaikki Pohjantähden työntekijät kuuluvat vakuutusalan työehtosopimuksen piiriin, ja sopimuksen kattavuus yhtiössämme on 100 prosenttia. Työehtosopimus määrittää työsuhteen keskeiset eh-

dot, kuten vähimmäispalkan, irtisanomisajat ja sairausajan palkan. Maksamme palkkaa työehtosopimuksen mukaisesti kolmen kuukauden sairauspoissaolon ajalta ja noudatamme sopimuksen määräyksiä kaikissa työsuhteen päättämislanteissa.

Työntekijämme kuuluvat lakisääteisen työtapa- turma- ja työeläkevakuutuksen piiriin. Näiden lisäksi tarjoamme vapaa-ajan tapaturmavakuu- tuksen, joka tuo turvaa myös työajan ulkopuolel- la sattuvissa tapaturmissa. Kaikki työntekijämme ovat siten työehtosopimuksen ja laajan vakuutus- turvan piirissä.

Asiamiesyrittäjät eivät ole työsuhteessa Pohjan- tähteen eivätkä kuulu työehtosopimuksen tai la- kisääteisten työsuhte-etuojen piiriin. Yrittäjinä he vastaavat itse työhdoistaan ja vakuutuksistaan. Tuemme heidän toimintaansa kattavalla pereh- dytyksellä, tarkoituksenmukaisilla työvälineillä ja työtiloilla sekä osaamista vahvistavalla koulutuk- sella. Valmennamme heitä myös johtamisessa ja työolojen kehittämässä, jotta edellytykset kes- tävälle yrittäjyydelle ovat kunnossa.

suunnitelma ohjaa tavoitteita ja toimenpiteitä, ja seuraamme toteutumista säännöllisesti sekä ti- lastotiedon että kyselyiden avulla. Lähtökohtam- me on, että jokaisella on yhtäläiset mahdollisuu- det työhön, kehittymiseen ja etenemiseen riippu- matta sukupuolesta, iästä tai muusta henkilöön liittyvästä tekijästä.

Vuoden 2025 tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusky- selyssä kokemukset olivat erittäin hyvällä tasol- la. Väittämään ”sukupuolten välinen tasa-arvo toteutuu työyhteisössämme” annettiin arvosana 4,4/5,0 (2024: 4,3/5,0). Väittämään ”kaikkia poh- jantähtiläisiä kohdellaan yhdenvertaisesti iästä, sukupuolesta, fyysisistä ominaisuuksista, uskon- nosta, seksuaalisesta suuntautumisesta, työsuhteen laadusta tai muista henkilöön liittyvistä te- kijöistä riippumatta” annettiin arvosana 4,2/5,0 (2024: 4,2/5,0).

## SELVITYS SUKUPUOLTEN VÄLISESTÄ PALKKAEROSTA



Palkkavertailu perustuu kokonaispalkkaan, johon sisältyvät peruspalkka, tehtäväkohtaiset lisät sekä mahdolliset auto-, ateria- ja puhelinedut. Myyn- ti- ja tulospalkkiot sekä muut muuttuvat palkan- osat eivät sisälly tarkasteluun, mikä on hyvä huo- mioida tuloksia arvioitaessa.

Naisten ja miesten välinen palkkaero liittyy pää- osin tehtävärakenteeseen. Miehiä työskentelee suhteellisesti enemmän vaativuusluokaltaan kor-

keammassa tehtävissä, mikä vaikuttaa kokonais- palkkojen keskiarvoihin. Tarkastelu ei osoita, että samaa tai samanarvoista työtä tekeviä palkittai- siin eri tavoin sukupuolen perusteella.

### Monimuotoisuus, tasa-arvo ja inklusio

Monimuotoisuus, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus ovat osa henkilöstöpolitiikkaamme ja johtamis- käytäntöjämme. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus-

## TYÖSUHTEEN TYYPPI

Työsuhteen tyyppi	Naiset	Miehet	Yhteensä
Vakinaiset työntekijät	173	71	244
Määräaikaiset työntekijät	18	5	23
Vaihtelevalla työajalla olevat työntekijät	14	3	17
Kokoaikaiset työntekijät	162	70	236
Osa-aikaiset työntekijät	15	1	16

## TYÖNTEKIJÖIDEN VAIHTUVUUS

Työntekijöiden vaihtuvuus raportointikauden aikana	
Palkatut	19
Lopettaneet	11
Työntekijöiden vaihtuvuus	3,3 %

Vuonna 2025 Pohjantähden palveluksesta poistui 11 työntekijää. Tämä vastasi 3,3 prosentin ulkoista vaihtuvuutta, kun laskennassa suhteutamme poistumat vakituisen henkilöstön määrään. Henkilöstömäärät esitetään henkilöinä, ja raportointiajankohtana käytämme joulukuun lopun tilannetta.

Henkilöstömäärässä on vuoden aikana tavanomaista kausivaihtelua. Huhti–syyskuussa kokonaismäärä kasvaa kesätyöntekijöiden myötä. Muina ajankohtina vaihtelua aiheuttavat esimerkiksi sijaisuudet sekä avoinna olevat tehtävät, joita on kuukausitasolla tyypillisesti 2–5.

Raportissa esitetyt henkilöstöluvut ovat yhteneväiset työyhteisön kehittämissuunnitelman ja tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman tietojen kanssa. Nämä suunnitelmat laaditaan vuosittain marraskuussa, minkä vuoksi niissä esitetyt luvut voivat poiketa tilinpäätöksessä raportoiduista henkilöstömääristä.

Vuonna 2025 käsitelimme ilmoitusten perusteella häirintään liittyviä tapauksia. Selvitysten perus-

## IHMISOIKEUKSIIN LIITTYVÄT ILMOITUKSET JA TAPAUKSET\*

Ihmisoikeuksiin liittyvät ilmoitukset ja tapaukset	
Syrjintätapausten lukumäärä	0
Häirintätapausten lukumäärä	2
Syrjintään tai häirintään liittyvien ilmoitusten määrä*	3
Tapausten seurauksena maksettujen sakkojen, seuraamusten tai vahingonkorvausten kokonaismäärä	0
Vakavien ihmisoikeusrikkomustapausten lukumäärä	0
Tapausten seurauksena maksettujen sakkojen, seuraamusten tai vahingonkorvausten kokonaismäärä	0

\*Tietoihin on koottu whistleblowing-kanavaan ja HR:lle virallisesti selvitettäväksi tulleet valitukset.

teella ryhdyimme kahdessa tapauksessa asianmukaisesti toimenpiteisiin. Käsitelimme kaikki tietoon tulleet tapaukset viivytyksettä ja sovittujen menettelytapojen mukaisesti.

Pohjantähdessä on nollatoleranssi epäasialliseen käyttäytymiseen, häirintään ja syrjintään. Ilmoitusten käsittelyn kynnyks on matala. Vaikka tilanne ei täyttäisi lainsäädännön määritelmiä syrjinnästä tai häirinnästä, selvitämme asian ja puutummme siihen tarkoituksenmukaisesti. Useimmiten ilmoitukset liittyvät vuorovaikutuksen, viestinnän tai yhteistyön haasteisiin, joilla voi olla vaikutusta työilmapiiriin ja työn sujuvuuteen.

Vuoden aikana tehdyt ilmoitukset osoittivat, että matalan kynnyksen ilmoituskanavat ovat tarpeellisia ja että luottamusta niiden toimivuuteen on ylläpidettävä. Kertasimme yhtiössä nollatolerans-

sin periaatteet sekä käytettävissä olevat ilmoituskanavat ja rohkaisimme vastaisuudessa nostaamaan epäkohdat esille matalalla kynnyksellä.

### Terveys, turvallisuus ja osaamisen kehittäminen

Vakuutusala edellyttää ajantasaista osaamista, huolellisuutta ja vahvaa ammattietiikkaa. Huolehdimme siitä, että pohjantähtiläisillä on työsäännön tarvittava osaaminen ja että työympäristö tukee terveyttä ja turvallisuutta. Osaamisen kehittäminen, perehdytys ja työkyvyn johtaminen muodostavat kokonaisuuden, jonka avulla varmistamme palvelun laadun ja toiminnan jatkuvuuden.

## TYÖNTEKIJÖILLE TARJOTTU KOULUTUS

KOULUTUS-  
TUNNIT  
YHTEENSÄ  
6 340 h

KESKIARVO  
YHTEENSÄ  
3,13 kp tai  
24 h/hlö

Vuonna 2025 järjestimme 151 erilaista koulutusta ja valmennusta, joihin osallistui yhteensä 4 314 henkilöä. Osaamisen kehittämiseen käytettiin keskimäärin 3,13 henkilötyöpäivää henkilöä kohden. Myös vakuutusten tarjoamista koskevan direktiivin mukainen koulutusvaade täyttyi selvästi: työsuhteiset kouluttautuivat keskimäärin 20,2 tuntia ja yrittäjät 25 tuntia henkilöä kohden, kun lakisääteinen vähimmäistaso on 15 tuntia. Koulutusten palaute oli hyvällä tasolla, ja osallistujat arvioivat pystyvänsä hyödyntämään oppimaansa työssään.

Kaikki Pohjantähden työntekijät kuuluvat työterveyshuollon ja työturvallisuuden hallintajärjestelmän piiriin. Toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön sekä työterveyshuollon ja työsuojelun vakiintuneisiin toimintatapoihin. Seuraamme työkykyyn ja turvallisuuteen liittyviä tunnuslukuja säännöllisesti ja käsittelemme havainnot yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojeluorganisaation kanssa.

Vuonna 2025 emme raportoineet työperäisiä terveysongelmia. Työterveyshuolto kehittää parhailaan käytäntöjä, joilla mahdolliset työperäiset sairaudet tunnistetaan ja kirjataan nykyistä yhtenäisemmin. Tämänhetkisen arvion mukaan työpe-

## TYÖTURVALLISUUS JA -TERVEYSTILASTOT

Työturvallisuus ja -terveystilastot	2025
Työhön liittyvien kuolemantapausten lukumäärä	0
Työhön liittyvien tapaturmien lukumäärä	5 työtapaturma ja 4 työmatkatapaturmaa
Työhön liittyvien terveysongelmien lukumäärä	0
Tapauksista johtuneiden sairauslomapäivien lukumäärä	78

räisten terveysongelmien määrä on vähäinen. Työtapaturmien määrä nousi edellisvuodesta. Vuoden aikana kirjattiin viisi työtapaturmaa ja neljä työmatkatapaturmaa, joista aiheutui yh-

teensä 78 sairauspoissaolopäivää. Kasvu selittyy liukkaalla talvikaudella, jolloin työpäivän aikaisia kaatumisia sattui tavallista enemmän.

## PERHEVAPAIEN MÄÄRÄ SUKUPUOLEN MUKAAN

NAISET  
5

MIEHET  
4

YHTEENSÄ  
3,4 %

Perhevapaiden käyttö jakautui raportointivuonna tasaisesti naisten ja miesten kesken suhteessa henkilöstörakenteeseen. Tuemme perhevapaiden hyödyntämistä sukupuolesta riippumatta ja varmistamme, että perhevapaalle jääminen ja sieltä palaaminen sujuvat suunnitelmallisesti. Työn ja muun elämän yhteensovittamista tuetaan joustavilla työaikaratkaisuilla ja esihenkilötyöllä.

Vuonna 2025 toteutimme oma-arvioinnin perhe-  
myönteisistä toimintamalleistamme. Arvioinnin

perusteella käytäntömme ovat pääosin perhe-  
myönteisiä. Kehityskohtena tunnistimme pois-  
saolijoiden huomioimisen arjessa. Olemme kan-  
nustaneet esihenkilöitä pitämään yhteyttä per-  
hevapaalla ja muista syistä poissa oleviin sekä  
kutsumaan heitä mukaan työpaikan tilaisuuksiin,  
jotta yhteys työyhteisöön säilyy myös poissaolon  
aikana.

# TYÖNANTAJALUPAUKSEMME

## MEILLÄ SAA TEHDÄ, KOKEILLA JA EPÄONNISTUA

Uskomme siihen, että onnistuminen syntyy vain tekemällä. Siksi annamme vapautta ja vastuuta sekä rohkaisemme kokeilemaan. Kaiken takana on luottamus.

Olemme asettaneet tavoitteet osaamisen kehittämiseksi, jotta jokainen pohjantähtiläinen voi kasvaa ja kukoistaa.

Myös haastavat projektityöt ja yhdessä kehittäminen tarjoavat oppimisen mahdollisuuksia. Olemme tekevän talo ja nälkäisen myyjän taivas.

## MEILLÄ JOUSTETAAN

Asiakkaiden etu ohjaa toimintaamme.

Emme halua rajoittaa pohjantähtiläisiä turhaan: kunhan asiakkaiden etu toteutuu, joustamme työntekopaikoissa, työajoissa ja eri elämäntilanteissa. Tapaamme asiakkaan siellä, missä asiakas haluaa.

## MEILLÄ IHMINEN KOHDATAAN IHMISENÄ

Meillä saa kysyä ja vaikuttaa – yhteisissä asioissa päätöksenteko perustuu laajasti pohjantähtiläisten näkemyksiin.

Olemme ihmisen kokoinen vakuutusyhtiö niin asiakkaillemme kuin pohjantähtiläisille. Jokaisen tekemisellä on iso merkitys ja jokainen meillä on pienen yhtiömme suuri palanen.

## MEILLÄ TEHDÄÄN YHTEISTYÖTÄ JA PIDETÄÄN HAUSKAA

Pohjantähden menestys perustuu yhteistyöhön – haluamme auttaa toisiamme onnistumaan. Apua saa aina.

Töissä saa, ja pitää olla hauskaa. Meillä se on linjattu strategiassa. Paras työsuhde-etumme ovat hyvät työkaverit.

# KUMPPANUUSLUPAUKSEMME

## MEILLÄ SAA TEHDÄ, KOKEILLA JA EPÄONNISTUA

Olemme tekevän talo ja nälkäisen myyjän taivas. Potentiaalisista asiakkaista ei ole pulaa.

Uskomme siihen, että onnistuminen syntyy vain tekemällä. Arvostamme yrittäjän vapautta ja vastuuta sekä rohkaisemme kokeilemaan. Kaiken takana on luottamus ja yhdessä sovitut pelisäännöt.

Olemme asettaneet tavoitteet osaamisen kehittämiseksi, jotta jokainen pohjantähtiläinen voi kasvaa ja kukoistaa. Myös yhdessä kehittäminen tarjoaa oppimisen mahdollisuuksia.

Meiltä voit löytää myös yrittäjyyden urapolun – vakuutusdustajasta kohtaamispisteen vetäjäksi tai eri kokoisten franchising-yritysten luotsiksi.

## MEILLÄ TEHDÄÄN YHTEISTYÖTÄ JA PIDETÄÄN HAUSKAA

Pohjantähden menestys perustuu yhteistyöhön – haluamme auttaa toisiamme onnistumaan. Apua saa aina. Tukenasi yrittäjänä on laaja verkosto ammattilaisia.

Töissä saa, ja pitää olla hauskaa. Meillä se on linjattu strategiassa. Paras etumme pohjantähtiläisille on hyvä yhteisö, johon kuulua.

Yhteistyössä on voimaa myös yrittäjäsuhteisille pohjantähtiläisille: Pohjantähden brändi-ilme, materiaalit ja tuote- ja palveluvalikoima sisältyvät kumppanuussopimukseen.

Kumppanuuden kautta voi avautua myös mahdollisuuksia, joita yksinyrittäjänä ei saavuta.

## MEILLÄ IHMINEN KOHDATAAN IHMISENÄ

Meillä saa kysyä ja vaikuttaa – yhteisissä asioissa päätöksenteko perustuu laajasti pohjantähtiläisten näkemyksiin.

Olemme ihmisen kokoinen vakuutusyhtiö niin asiakkaillemme kuin pohjantähtiläisille. Jokaisen tekemisellä on iso merkitys ja jokainen meillä on pienen yhtiömme suuri palanen.



# ASIAKKAAT TOIMINTAMME KESKIÖSSÄ



# ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

## Olennaiset asiakkaisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Kuluttajien ja/tai lopukäyttäjien yksityisyys	Yksityisyyden suojaaminen vahvistaa asiakasluottamusta, tukee lainsäädännön noudattamista ja vahvistaa vastuullista brändimielikuvaa.	Tietosuojan laiminlyönti voi johtaa vakaviin maine- ja taloudellisiin seurauksiin, kuten sanktioihin ja asiakasluottamuksen menetykseen.	Hyvä tietosuojakäytäntö rakentaa Pohjantähden asiakassuhteita, täyttää sääntelyn vaatimukset ja voi toimia kilpailuetuna.
Kuluttajien ja/tai lopukäyttäjien sananvapaus	Sananvapauden turvaaminen tukee avoimuutta ja luottamusta asiakassuhteissa, parantaa Pohjantähden viestinnän laatua ja vahvistaa vastuullista liiketoimintaa.	Sananvapauden rajoittaminen voi heikentää asiakaskokemusta, lisätä tyytymättömyyttä ja aiheuttaa mainehaittoja.	Aktiivinen kuuntelu ja palautekanavien hyödyntäminen tarjoavat Pohjantähdelle arvokasta tietoa palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen.
Kuluttajien ja/tai lopukäyttäjien mahdollisuus saada laadukkaita tietoja	Laadukkaan ja ymmärrettävän tiedon tarjoaminen tukee asiakkaiden päätöksentekoa, lisää luottamusta ja vahvistaa vastuullista asiakassuhdetta.	Puutteellinen tai harhaanjohtava viestintä voi johtaa vakuuttamisvirheisiin, asiakas tyytymättömyyteen ja juridisiin seurauksiin.	Selkeä viestintä auttaa asiakasta valitsemaan tarpeisiinsa sopivan vakuutusturvan ja vahvistaa Pohjantähden mainetta luotettavana vakuutuskumppanina.
Kuluttajien ja/tai lopukäyttäjien terveys ja turvallisuus	Terveyden ja turvallisuuden turvaaminen vähentää asiakasriskejä, lisää luottamusta ja tukee vastuullista liiketoimintaa.	Hoitopalveluihin pääsyn viivästyminen voi heikentää asiakaskokemusta, lisätä asiakaspoistumaa ja aiheuttaa mainehaittoja.	Kilpailukykyiset ja ajantasaiset terveysvakuutukset vahvistavat Pohjantähden markkina-asemaa, lisäävät asiakastyytyväisyyttä ja tukevat liiketoiminnan kannattavuutta.
Kuluttajien ja/tai lopukäyttäjien henkilön-suoja	Henkilönsuojan turvaaminen lisää luottamusta, tukee sääntelyn noudattamista ja vähentää oikeudellisia sekä maineeseen liittyviä riskejä.	Arkaluontoisten tietojen joutuminen väärin käsiin voi aiheuttaa merkittäviä maine- ja taloudellisia haittoja sekä sääntelysanktioita.	Henkilönsuojasta huolehtiminen vahvistaa Pohjantähden asiakassuhteita ja rakentaa mainetta luotettavana vakuutuskumppanina.



Tavoitteenamme on varmistaa, että vakuutusratkaisumme tukevat asiakkaidemme taloudellista turvallisuutta ja kestävästä kehitystä.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Lasten suojeleminen kuluttajana ja/tai loppukäyttäjänä	Lasten suojeleminen kuluttajina/loppukäyttäjinä vähentää haitallisia vaikutuksia, tukee vastuullista liiketoimintaa ja vahvistaa luottamusta Pohjantähden toimintaan.	Lapsiin kohdistuva tai heille houkutteleva markkinointi voi johtaa mainehaittoihin ja mahdollisiin sääntelyseuraamuksiin.	Lapsille suunnatut vakuutukset tukevat perheen kokonaisturvaa ja vahvistavat Pohjantähden asemaa vastuullisena toimijana.
Kuluttajien ja/tai loppukäyttäjien syrjimättömyys	Syrjimättömyyden varmistaminen edistää yhdenvertaisuutta, vahvistaa asiakasluottamusta ja tukee vastuullista, eettistä liiketoimintaa.	Yhdenvertaisen kohtelun laiminlyönti voi johtaa mainehaittoihin ja sääntelyseuraamuksiin.	Syrjimättömyys vahvistaa Pohjantähden mainetta vastuullisena toimijana ja tarjoaa kilpailuetua markkinoilla.
Tuotteiden ja palvelujen saanti	Saavutettavuuden varmistaminen parantaa asiakasluottamusta, tukee yhdenvertaisuutta ja vahvistaa vastuullista liiketoimintaa.	Heikko saavutettavuus voi vaikeuttaa uusasiakashankintaa ja lisätä asiakaspoistumaa.	Monikanavainen palvelutarjoama mahdollistaa tasa-arvoisen asiakaskokemuksen ja erottautumisen kilpailijoista.
Vastuullinen markkinointi	Vastuullinen markkinointi lisää asiakasluottamusta, tukee sääntelyn noudattamista ja vahvistaa Pohjantähden brändimainetta.	Harhaanjohtava viestintä voi aiheuttaa mainehaittoja, asiakaspoistumaa ja vaikeuttaa uusasiakashankintaa.	Vastuullinen markkinointi mahdollistaa Pohjantähden erottautumisen vastuullisena ja läpinäkyvänä toimijana markkinoilla.

Vastuullisuus ohjaa asiakastyötämme ja on olennainen osa strategista suuntaamme. Huolehdimme siitä, että vakuutusratkaisumme vahvistavat asiakkaidemme taloudellista turvaa ja tukevat kestävästä kehitystä. Toimimme avoimesti ja johdonmukaisesti: viestimme asiakkaillemme selkeästi ja ymmärrettävästi, noudatamme vastuullisia toimintatapoja ja teemme päätöksemme läpinäkyvin perustein.

### **Vaikutuksille alttiit asiakasryhmät**

Tarkastelemme kaksinkertaisessa olennaisuusarvioinnissamme kattavasti kaikkia kuluttajia ja loppukäyttäjiä, joihin toimintamme, arvoketjumme tai vakuutusratkaisumme voivat vaikuttaa. Arvioimme vaikutuksia sekä nykyisiin että potentiaaliin henkilö- ja yritysasiakkaisiin. Huomioimme esimerkiksi sen, miten tuotteiden saatavuus, hinnoittelu ja sopimusehdot vaikuttavat asiakkaisiin suoraan tai välillisesti.

Olemme tunnistaneeet haavoittuvassa asemassa olevia asiakasryhmiä. Hyödynnämme asiantuntija-arvioita, sisäistä dataa, asiakaspalautetta ja sidosryhmäyhteistyötä. Analysoimme vahinkotilastoja ja korvausdataa korkeamman riskin asiakasprofiilien tunnistamiseksi sekä seuraamme viranomaisien linjauksia haavoittuvien kuluttajien suojelusta. Näin varmistamme, että ymmärrämme vaikutuksemme eri asiakasryhmiin mahdollisimman tarkasti.

Olennaisesti vaikutuksille alttiita ryhmiä ovat:

1. Taloudellisesti haavoittuvat kuluttajat  
Tämä asiakasryhmä voi jäädä vakuutusten ulkopuolelle tai kohdata vaikeuksia vakuutusturvansa säilyttämisessä hinnanmuutosten tai muun taloudellisen tilanteen heikkenemisen vuoksi.

2. Pk-yritykset, erityisesti vastuuvakuutus-, omaisuus- ja työtaturmavakuutusasiakkaat  
Tämä asiakasryhmä on riippuvainen vakuutusturvasta liiketoiminnan jatkuvuuden ja työntekijöiden turvallisuuden turvaamisessa.
3. Sään ääri-ilmiöille altistuvat asiakkaat  
Tämä asiakasryhmä voi ilmastonmuutoksen seurauksena kohdata haasteita vakuutusten saatavuudessa ja hinnoittelussa.
4. Sairausvakuutusasiakkaat  
Tämä asiakasryhmä on erityisen altis vakuutusehtojen ja korvauskäytäntöjen muutoksille, jotka voivat vaikuttaa oikea-aikaisen hoidon ja turvan saantiin.
5. Ikääntyneet asiakkaat  
Tällä asiakasryhmällä on usein pitkä asiakkuus Pohjantähdessä. Terveysongelmat tai vaikeudet käyttää digipalveluja voivat heikentää palveluiden saavutettavuutta.

Tunnistamamme ryhmät ohjaavat työtämme asiakaskokemuksen kehittämisessä, tuotteiden saavutettavuuden varmistamisessa ja asiakasviestinnän ymmärrettävyydessä.

### **Kielteiset vaikutukset**

Tunnistimme olennaisuusarvioinnissa useita mahdollisia kielteisiä vaikutuksia kuluttajiin ja loppukäyttäjiin. Emme ole havainneet laajamittaisia tai systeemisiä toteutuneita vaikutuksia, mutta arvioimme ennakoivasti riskialueita ja kehitämme toimintaamme niiden ehkäisemiseksi.

Arvioinnissa nousivat esiin erityisesti seuraavat riskialueet, joita ennaltaehkäistään aktiivisesti:

1. Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely  
Käsitlemme asiakkaidemme henkilö- ja vakuutustietoja ja tunnistamme tietoturva-

loukkauksiin liittyvät riskit. Mikäli tietosuoja vaarantuisi, seurauksena voisi olla oikeudellisia sanktioita, mainehaittaa ja luottamuksen heikentymistä.

2. Tuotteiden ymmärrettävyys ja saavutettavuus  
Vakuutusehdot ja -ratkaisut voivat olla monimutkaisia. Jos asiakas ei ymmärrä vakuutusturvansa sisältöä, syntyy helposti epäselvyyksiä erityisesti vahinkotilanteissa. Tämä voi heikentää asiakastyytyväisyyttä.
3. Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys  
Emme ole havainneet syrjintätapauksia, mutta pidämme yhdenvertaisuuden turvaamista keskeisenä vastuullisuusperiaatteena.
4. Palveluiden saatavuus  
Digitalisaatio tehostaa palveluamme, mutta voi samalla vaikeuttaa asiointia osalle asiakkaista.
5. Terveys- ja turvallisuusnäkökulmat  
Esimerkiksi sairausvakuutusten kattavuus ja korvausprosessien sujuvuus ovat erityisesti pitkäaikaissairaille kriittisiä. Hitaat tai epäselvät korvausprosessit voivat heikentää vakuutusturvan toimivuutta juuri silloin, kun sitä tarvitaan eniten.

Vaikka riskit eivät ole toteutuneet laajasti, voi niiden vaikutus olla yksittäisissä tapauksissa merkittävä. Tunnistamme vastuamme ja kehitämme jatkuvasti tuotteitamme, viestintäämme ja palveluprosessejamme riskien ehkäisemiseksi.

### **Myönteiset vaikutukset**

Tunnistimme olennaisuusarvioinnissamme myös useita myönteisiä vaikutuksia, joita tuotamme

henkilö- ja yritysasiakkaillemme sekä heidän vakuutusturvansa piiriin kuuluville:

1. Taloudellinen turva ja ennakoitavuus  
Rakennamme vakuutusratkaisuja, jotka suojaavat kotitalouksia ja yrityksiä arjen odottamattomilta riskeiltä. Vahvistamme asiakkaidemme taloudellista vakautta ja tuemme toiminnan jatkuvuutta vahinkotilanteissa.
2. Palvelujen saavutettavuus ja yhdenvertaisuus  
Tarjoamme palvelua useissa kanavissa ja huomioimme asiakkaidemme erilaiset tarpeet, mukaan lukien vaihtelevat digivalmiudet ja toimintakyvyn rajoitteet. Näin edistämme yhdenvertaista asiointia.
3. Tuotteiden ymmärrettävyys ja viestintä  
Kehitämme asiakasviestintäämme jatkuvasti. Autamme asiakkaitamme hahmottamaan vakuutusturvansa kokonaisuuden ja tekemään perusteltuja päätöksiä.
4. Hyvinvointi ja turvallisuus  
Sairaus- ja tapaturmavakuutuksemme tukevat asiakkaidemme terveyttä ja arjen turvallisuutta. Mahdollistamme sujuvan hoidon pääsyn ja kattavamman turvan tilanteissa, joissa tuen tarve on suurin.

Vahvistamme myönteisiä vaikutuksia kohdennetuilla toimenpiteillä. Toteutamme asiakaskohtaisia tarvekartoituksia, seuraamme vakuutusturvian ajantasaisuutta ja parannamme palvelujemme saavutettavuutta eri kanavissa. Selkeyttämme viestintäämme systemaattisesti ja kehitämme tuotehallintaa siten, että huomioimme yhdenvertaisuuden ja esteettömyyden kaikissa keskeisissä ratkaisuissa.

### **Riippuvuudet, riskit ja mahdollisuudet**

Toimintamme rakentuu asiakkaiden luottamukselle ja kyvyllämme vastata heidän muuttuviin

tarpeisiinsa. Kannamme taloudellisen ja yhteiskunnallisen vastuun tunnistamalla asiakkaidemme kohdistuvat riskit ja kehittämällä ratkaisuja, jotka vahvistavat heidän taloudellista turvaansa kestäväällä tavalla.

### **Olellaiset riskit**

Tunnistamme, että vakuutusturvan saatavuus ja saavutettavuus voivat heikentyä erityisesti taloudellisesti haavoittuvassa asemassa olevilla asiakkailla. Hinnan nousu tai kattavuuden rajoitukset voivat lisätä eriarvoisuutta ja taloudellista epävarmuutta.

Ilmastoriskien voimistuminen kasvattaa vahinkokustannuksia ja voi vaikeuttaa vakuuttamista tietyillä alueilla. Tämä vaikuttaa asiakkaiden taloudelliseen turvaan ja pitkän aikavälin asumisratkaisuihin.

Ikääntyvän väestön kasvavat terveys- ja hoivatarpeet haastavat vakuutustuotteiden kestävyttä ja hinnoittelun tasapainoa.

Digitalisaation edetessä varmistamme, että palvelut pysyvät saavutettavina kaikille asiakasryhmille. Samalla suojaamme henkilötietoja ja torjumme kyberuhkia, sillä tietoturva on keskeinen osa luottamusta.

### **Olellaiset mahdollisuudet**

Kehitämme modulaarisia ja kohtuuhintaisia vakuutustuotteita, jotka mahdollistavat tarkoituksemukaisen turvan myös rajallisella maksukyvyllä.

Tuemme ilmastokestävyttä tarjoamalla ennaltaehkäisyyn kannustavia ratkaisuja ja harjoittamalla vastuullista sijoitustoimintaa, joka hallitsee pitkän aikavälin taloudellisia riskejä.

Hyödynnämme dataa ja analytiikkaa vakuutusturvan yksilöllistämässä ja riskienhallinnassa, mikä parantaa asiakaskokemusta ja tehostaa toimintaamme.

Tarjoamme ennaltaehkäiseviä ja hyvinvointia tukevia palveluja, kuten digiterveyspalveluja ja asiantuntijaneuvontaa, jotka vahvistavat asiakkaidemme arjen turvallisuutta.



Toimintamme rakentuu asiakkaiden luottamukselle ja kyvyllämme vastata heidän muuttuviin tarpeisiinsa.

Teemme tiivistä yhteistyötä viranomaisten ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa kehittääksemme entistä vaikuttavampia ratkaisuja.

Kaksinkertaisessa olennaisuusarvioinnissamme tunnistimme asiakasryhmiä, joihin riskit ja mahdollisuudet kohdistuvat erityisen voimakkaasti. Taloudellisesti haavoittuvassa asemassa olevilla asiakkailla korostuvat vakuutusturvan hinnan ja kattavuuden haasteet. Vastaamme näihin kehittämällä kohtuuhintaisia ja joustavia vakuutusratkaisuja, jotka mahdollistavat vakuuttamisen myös rajallisella maksukyvyllä ja vahvistavat asiakkaidemme taloudellista resilienssiä.

### **Johtaminen ja toimintaperiaatteet**

Sisällytämme kuluttajiin ja loppukäyttäjiin kohdistuvat vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet osaksi yhtiön hallintorakenteita ja ohjaavia periaatteita. Huomioimme ne tasa-arvo- ja yhden-

vertaisuussuunnitelmassa, vastuullisuusohjelmassa, tuotehallintaperiaatteissa sekä Code of Conductissa. Sitoudumme kunnioittamaan ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassamme ja noudatamme YK:n ihmisoikeuksien julistusta sekä ILO:n työelämän perusperiaatteita. Sisällytämme nämä sitoumukset eettiseen ohjeistukseemme, hallintojärjestelmäämme ja myös sijoitustoimintaamme ohjaaviin linjauksiin.

Asiakkaidemme omistamana keskinäisenä vakuutusyhtiönä kannamme vastuun taloudellisen turvan tarjoajana. Toimimme hyvän vakuutusturvan mukaisesti, luotettavasti ja asiakkaan tarpeet ymmärtäen. Huolehdimme siitä, että asiakkaillamme on tilanteeseensa sopiva ja ajantasainen vakuutusturva, joka tukee heidän mahdollisuuksiinsa varautua ennakoivasti yllättäviin tilanteisiin.

Toteutamme asiakasvastuullisuutta selkeänä viestintänä, henkilökohtaisena palveluna ja monikanavaisina asiointimahdollisuuksina. Annamme asiakkaillemme mahdollisuuden valita heille sopivin asiointitapa ja varmistamme palvelujen saavutettavuuden eri elämäntilanteissa.

Johdamme tuotehallintaa asiakasymmärryksen perustuen. Keräämme tietoa tarvekartoituksilla, asiakashaastatteluilla ja työpajoilla sekä hyödynnämme palautetta järjestelmällisesti. Käsittelemme mahdolliset ihmisoikeuksiin tai muihin vastuullisuuskysymyksiin liittyvät havainnot osana tuotehallintaprosessia ja teemme tarvittavat muutokset tuotteisiin tai toimintatapoihin. Näin ehkäisemme haitallisia vaikutuksia ja varmistamme, että palvelumme tukevat asiakkaidemme hyvinvointia ja oikeuksien toteutumista käytännössä.

Pidämme vuoropuhelun asiakkaiden kanssa jatkuvana. Keräämme palautetta asiakaskyselyillä, asiakaspalvelukanavissa, palautelomakkeilla ja osallistavissa tilaisuuksissa. Oma vakuutusihminen eli nimetty yhteyshenkilö vahvistaa luottamuksellista ja yksilöllistä palvelua. Hyödynnämme palautetietoa tuote- ja palvelukehityksessä ja huomioimme päätöksenteossa asiakkaiden oikeudet, tietosuojan, saavutettavuuden ja eettisen markkinoinnin periaatteet.

Seuraamme asiakaskokemusta systemaattisesti muun muassa mittareiden ja asiakashaastattelujen avulla. Pilotointivaiheissa kerätty palaute ohjaa tuotteiden viimeistelyä ennen laajempaa käyttöönottoa. Mikäli palautteessa nousee esiin ihmisoikeusnäkökulmia tai muita vastuullisuushaasteita, arvioimme ne ohjeistustemme mukaisesti ja toteutamme tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Johtoryhmä vastaa operatiivisesti asiakasyhteydenpidon kokonaisuudesta ja arvioi säännöllisesti asiakaspalautteen sekä tietoturvaprosessien toimivuutta. Huomioimme erityistarpeet,

kuten saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden, osana tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyötämme.

Ehkäisemme ja korjaamme mahdolliset haitalliset vaikutukset selkeillä menettelyillä. Asiakkaat voivat hakea muutosta päätöksiin yhtiön sisäisen muutoksenhakuelimen kautta. Käsittelemme asiat tietosuojalainsäädännön ja selkeiden ohjeiden mukaisesti, korjaamme virheelliset päätökset viipymättä ja viestimme asiakkaille asianmukaisesti. Seuraamme muutoksenhakuprosessin toimivuutta asiakaspalautteen ja FINEn raportoinnin avulla.

Vastaanotamme reklamaatioita ja palautteita useissa kanavissa ja käsittelemme ne palauteprosessimme mukaisesti. Vaikka erillistä anonyymiä asiakaskanavaa ei ole käytössä, varmistamme, että yhteydenpitoväylät ovat selkeät ja helposti saavutettavat. Tavoitteenamme on, että jokainen asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja että palaute johtaa konkreettisiin parannuksiin palveluissamme.



# ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT TAVOITTEET JA TOIMINTASUUNNITELMAT

Asiakkaamme ovat vastuullisuustyömme ytimessä, ja heidän taloudellinen turvansa, palvelukemuksensa sekä oikeudenmukainen kohtelunsa ohjaavat vakuutus tuotteidemme ja -palveluidemme kehittämistä. Vastuullisuus näkyy paitsi yksittäisissä asiakaskohtaamisissa myös strategisessa tuotehallinnassa, viestinnässä ja tavoissa, joilla seuraamme ja parannamme toimintaamme.

Tavoitteenamme on varmistaa, että asiakkaillamme on ajantasainen vakuutus turva. Huolehdimme sekä uusasiakashankinnassa että nykyisten asiakkaiden osalta siitä, että vakuutus turvan laatu ja kattavuus vastaavat asiakkaiden tarpeita.

Seuraamme tavoitteen toteutumista vuodesta 2025 alkaen selkeillä mittareilla. Mittaamme kontaktoidujen nykyisten henkilöasiakkaiden määrää, Tähtikonseptin käyttöastetta myynnissä sekä tehtyjen vakuutus selvitysten lukumäärää ja niiden perusteella todettujen vakuutus virheiden määrää.

Vuonna 2025 saavutimme keskeiset määrälliset tavoitteet. Kontaktoimme yhteensä 41 800 asiakasta, mikä ylitti selvästi 35 000 kontaktin välitavoitteen. Laaja ja aktiivinen yhteydenpito vahvisti vakuutus turvan ajantasaisuutta ja tuki pitkäjänteistä asiakastyötä.

Vakuutus selvitysten perusteella tunnistimme vuonna 2025 yhteensä 168 vakuutus virhettä. Alitimme näin asetetun enimmäistavoitteen (alle

200 kpl), mikä osoittaa vakuutus turvan laadunhallinnan kehittyneen suunnitellusti.

Tähtikonseptin käyttöaste ei vielä saavuttanut sille asetettua tavoitetasoa. Vuoden aikana tapahtuneet muutokset myyntiorganisaatiossa vaikuttivat osaltaan konseptin yhtenäiseen hyödyntämiseen. Tunnistamme tämän kehityskohteenä ja vahvistamme jatkossa sekä toimintamallin käyttöönottoa että sen seuranta.

Kokonaisuutena etenimme tavoitteessa vahvistaa asiakkaidemme vakuutus turvan ajantasaisuutta ja laatua. Samalla tunnistimme kehittämistarpeita myynnin toimintamallien yhtenäistämisessä ja mittaroinnin tarkentamisessa.

## Vastuullinen tuotehallinta

Johdamme tuotehallintaa ennakoivasti ja järjestelmällisesti yhdistäen asiakastarpeet, kannattavuuden ja vastuullisuuden. Rakennamme vakuutus ratkaisut siten, että asiakas voi mitoittaa turvansa laajuuden omaan riskinkantokykyynsä sopivaksi. Panostamme tuotteiden selkeyteen ja saavutettavuuteen, jotta asiakkaat ymmärtävät vakuutus turvansa sisällön ja voivat tehdä perusteluja valintoja.

Seuraamme jatkuvasti asiakaspalautetta, keskeisiä mittareita sekä muutoksenhaun kautta esiin nousevia havaintoja. Reagoimme tunnistettuihin kehitystarpeisiin päivittämällä toimintatapoja,

ohjeistuksia ja pohjantähtiläisten osaamista. Toimimme ennakoivasti ehkäistäksemme kielteisiä vaikutuksia ja puutumme havaittuihin epäkohtiin viivytyksettä.

## Selkeä viestintä ja kuluttajansuoja

Viestimme asiakkaillamme selkeästi, ajantasaisesti ja luotettavasti. Noudatamme hyvää vakuutus tapaa ja voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä varmistamme yhdenvertaisen kohtelun kaikissa asiakaskohtaamisissa. Kehitämme tuotteitamme tiiviissä yhteistyössä myynnin, korvaus palveluiden ja viestinnän asiantuntijoiden kanssa, jotta ratkaisut ovat sekä toimivia että ymmärrettäviä. Korvaus prosesseissamme hyödynnämme selkeitä toimintamalleja ja tarkoituksenmukaista automaatiota, jotka tukevat oikeudenmukaista ja tehokasta päätöksentekoa.

Rakennamme luottamusta huolehtimalla tietosuojasta ja yksityisyyden suojasta järjestelmällisesti. Tarjoamme asiakkaalle toimivat palautekanavat ja mahdollisuuden hakea muutosta päätöksiin myös ulkopuolisen tahon kautta. Seuraamme toimintaympäristön muutoksia aktiivisesti ja kehitämme tuotevalikoimaamme eri asiakasryhmien tarpeiden mukaisesti. Näin varmistamme, että vastuullisuustyömme tukee asiakkaidemme kestävää etua pitkällä aikavälillä.

## Toiminnan jatkuvan kehityksen tavoitteet ja resurssit

Toteutamme strategiaamme turvaamalla asiakkaidemme arjen vastuullisesti ja pitkäjänteisesti. Olemme osa Finanssialan keskusjärjestöä (FA) ja edistämme osaltamme alan yhteistä tavoitetta vahvistaa kestävästä kasvusta ja tuottaa ratkaisuja, jotka palvelevat sekä asiakkaita että laajemmin yhteiskuntaa.

Varmistamme vastuullisuustyön toteutumisen koko organisaatiossa. Osoitamme kestäväystoimiin riittävät taloudelliset resurssit, ja vastuullisuuden asiantuntijatiimi koordinoi työtä tiiviissä yhteistyössä liiketoimintayksiköiden kanssa. Ylin johto seuraa edistymistä säännöllisesti. Hyödynnämme seurantajärjestelmiä ja analytiikkaa toimintamme vaikutusten arvioinnissa sekä kehitämme prosesseja ja teknologioita kestävämpään suuntaan. Koulutamme pohjantähtiläisiä vastuullisuusteemoissa ja teemme yhteistyötä keskeisten sidosryhmien, kuten toimitusketjun toimijoiden, kanssa. Seuraamme edistymistä määriteltujen mittareiden avulla, ja riippumattomat auditoinnit sekä sertifiointit tukevat raportointimme luotettavuutta.

Johdamme tuotteitamme koko niiden elinkaaren ajan. Tuotekehitysorganisaatiomme vastaa tuoteportfolion hallinnasta, ajantasaisuudesta ja markkinasoveltuvuudesta tuotehallintamenettelyn mukaisesti. Arvioimme jatkuvasti tuotteidemme toimivuutta suhteessa vakuutusmarkkinan muutoksiin ja asiakkaidemme tarpeisiin sekä teemme tarvittavat päivitykset viivytyksettä.

Hyödynnämme raportointia tunnistaaksemme kuluttajiin ja loppukäyttäjiin mahdollisesti kohdistuvat haitalliset vaikutukset ja käynnistämme

tarvittaessa ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tunnistamme ja arvioimme riskejä systemaattisesti riskienhallintamallimme ja sitä tukevien järjestelmien avulla sekä varmistamme, että olennaiset haitalliset vaikutukset käsitellään asianmukaisesti ja läpinäkyvästi.

Kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen periaatteella. Hyödynnämme sekä sisäisiä kehitysehdotuksia että asiakaspalautetta ja käsittelemme ne osana tuotehallintamenettelyä. Näin varmistamme, että tuotteemme ja palvelumme vastaavat asiakkaidemme tarpeita ja että mahdolliset kielteiset vaikutukset minimoidaan. Kehitystoimet voivat koskea uusien tuotteiden suunnittelua, nykyisten tuotteiden uudistamista tai palveluprosessien parantamista. Tavoitteenamme on pitää tarjontamme ajantasaisena, toimivana ja vastuullisena.

Uusien tuotteiden lanseerauksessa hyödynnämme aiemmista ratkaisuksista saatua kokemusta ja palautetta sekä korjaamme tunnistettuja puutteita. Raportointikaudella kehitimme erityisesti yritysten ryhmäterveysvakuutusta tämän lähestymistavan mukaisesti, jotta tuotteet palvelevat entistä paremmin asiakkaidemme tarpeita.

Tulevan vastuullisuuskehityksen suunnitelmat sisältävät seuraavat toimenpiteet:

- Tuotestrategia 2025–2027: Pohjantähdellä on merkittävä yhteiskunnallinen rooli vakuutus- ja vakuutuspalvelujen tuottajana. Tämä asettaa meille erityisiä vastuullisuusveloitteita myös tuotetyössä. Kehitämme tuotteitamme asiakkaiden tarpeiden pohjalta ja varmistamme, että asiakasmateriaalit, kuten tuoteselosteet ja -esitteet, ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä.

- Kuluttajien ja loppukäyttäjien tarpeiden huomioiminen: Asiakaspalautteet ja -tarpeet ovat tärkeä osa tuotehallintamenettelyämme, ja niiden perusteella kehitämme tuotteitamme ja palveluitamme.
- Kumppaneiden vastuullisuusvaatimukset ja arvoketjun hallinta: Olemme ottaneet käyttöön yhteistyökumppaneitamme sitovat vastuullisuusperiaatteet, jotka määrittävät vähimmäistason eettiselle, lainmukaiselle ja kestäväälle toiminnalle koko arvoketjussa loppukäyttäjiin saakka. Edellytämme kumppaneitamme muun muassa korruption ja rahanpesun torjuntaa, pakotesäätelyn noudattamista, ihmisoikeuksien ja työnteekijöiden oikeuksien kunnioittamista, työterveys- ja työturvallisuusveloitteiden täyttämistä, ympäristövaikutusten hallintaa sekä tietosuojan ja tietoturvan varmistamista. Veloitamme kumppaneitamme valvomaan myös omia alihankintaketjujaan ja varaamme oikeuden seurata vaatimusten toteutumista esimerkiksi raportoinnin ja auditointien avulla.
- Kiertotalous: Yhtenä vastuullisuusohjelmamme tavoitteena on vahingoittuneen omaisuuden kiertotalousasteen kasvattaminen.

## Vaikutusten hallinta

Pohjantähdessä vaikutusten hallinta on monitasoinen prosessi, johon osallistuvat useat sisäiset toiminnot: johtoryhmä, vastuullisuustiimi, riskienhallinta, tuotekehitys, asiakaspalvelu sekä operatiiviset yksiköt. Yhteistyön avulla hallitsemme tehokkaasti kielteisiä vaikutuksia ja vahvistamme myönteisiä vaikutuksia strategisesti.

### **Kielteisten vaikutusten hallinta**

Hallinnoimme ja ehkäisemme kielteisiä vaikutuksia suunnitelmallisesti. Toteutamme säännöllisiä vaikutustenarviointeja, joissa tunnistamme ja analysoimme liiketoimintamme mahdollisia haitallisia vaikutuksia ympäristöön, yhteiskuntaan ja kuluttajiin. Vahvistamme pohjantähtiläisten osaamista sisäisillä ohjeistuksilla ja koulutuksilla, jotta varmistamme eettisten periaatteiden ja vastuullisten toimintatapojen toteutumisen arjessa. Käsittelemme havaitut poikkeamat ja haitalliset

vaikutukset viivytyksettä hyödyntämällä palaute-mekanismeja, auditointeja ja jatkuvan parantamisen käytäntöjä. Lisäksi teemme tiivistä yhteistyötä toimittajien ja kumppaneiden kanssa ja varmistamme vastuullisuusperiaatteidemme toteutumisen koko arvoketjussa.

### **Myönteisten vaikutusten vahvistaminen**

Vahvistamme myönteisiä vaikutuksia aktiivisella vuoropuhelulla ja osaamisen kehittämisellä. Kuulemme asiakkaita ja muita sidosryhmiä sys-

temaattisesti ja hyödynnämme heidän näkemyksiään päätöksenteossa. Koulutamme pohjantähtiläisiä vastuullisuusteemoissa ja sisällytämme vastuullisuuden osaksi jokaisen uuden pohjantähtiläisen perehdytystä, jotta koko organisaatio sitoutuu kestävien ja eettisten toimintatapojen edistämiseen. Viestimme toiminnastamme avoimesti ja läpinäkyvästi sekä kehitämme vastuullisuusraportointiamme jatkuvasti, jotta sidosryhmämme saavat selkeän kuvan toimintamme vaikutuksista ja kehityssuunnasta.

## KEHITYSTYÖMME TULOKSET 2025

Vuonna 2025 vahvistimme tuloksetekokykyämme ja kehitimme liiketoimintaamme määrätietoisesti. Kannattavuutemme parani selvästi, mikä lisää hinnoittelun ennakoitavuutta ja mahdollistaa tulevaisuudessa maltillisen hintakehityksen riskiperusteiset erot huomioiden. Kasvatimme samalla yritysasiakasliiketoimintaa, lanseerasimme uuden Yrityksen ryhmäterveysvakuutuksen ja vahvistimme kybervakuuttamisen osaamistamme alan asiantuntevien toimijoiden kanssa.

Panostimme edelleen asiakaskokemukseen ja palvelun laatuun. Palvelukeskuksissamme saavutimme erinomaisen palvelutason: puheluiden ja sähköisten viestien keskimääräinen vastausaika oli 1 minuutti 50 sekuntia. Selkeytimme asiakasohjausta ottamalla käyttöön korvauspalvelun

omat palvelunumerot ja päivitimme Oma vakuutusihminen -toimintamallia vahvistaaksemme henkilökohtaista palvelua. Laajensimme asiakkaiden mahdollisuuksia asioida muutoinkin kuin digitaalisesti: kohtaamme asiakkaita konttoreillamme ja tarvittaessa myös heidän luonaan.

Vakuutuskumppanuuksissamme tapahtui muutoksia. Aktia-henkivakuutuskumppanuus päättyi, ja aloitimme henkivakuutuskumppanuuden Mandatumin kanssa. Lisäksi solmimme eläkevakuutuskumppanuuden Ilmarisen kanssa, joka käynnistyi 1.1.2026. Näillä ratkaisuilla varmistamme asiakkaillemme kilpailukykyisen ja laadukkaan palvelukokonaisuuden myös tulevaisuudessa.

Vastuullisuustyössä etenimme määrätietoisesti. Valmistelimme vastuullisuusteemaisen lisäratkaisun irtaimistovakuutuksiin ja arvioimme vastuullisuusalennuksen jatkoa osana hinnoittelun kehittämistä. Rakensimme vastuullisuusperiaatteita yritysasiakkuuksiin vahvistaaksemme kestävien toimintatapojen edistämistä asiakaskunnassamme. Samalla jatkoimme tuotehallinnan systemaattista kehittämistä ja varmistimme, että muutokset toteutetaan hallitusti ja asiakaslähtöisesti. Vuoden aikana vahvistimme edelleen asiakasvastuullisuuden roolia liiketoimintamme keskiössä. Yhdistämällä kannattavan kasvun, sujuvan palvelun, hallitut kumppanuusratkaisut ja vastuullisen tuotekehityksen loimme edellytykset kestäväälle kehitykselle myös tulevina vuosina.



# **HARJOITAMME VASTUULLISTA LIIKETOIMINTAA**

# LIIKETOIMINNAN HARJOITTAMISEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET

## Olennaiset liiketoiminnan harjoittamiseen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Yrityskulttuuri (Eettinen liiketoiminta)	Eettinen toimintakulttuuri tukee lakien ja sääntelyn noudattamista, vahvistaa työntantajakuvaa ja vaikuttaa myönteisesti sidosryhmäsuhteisiin sekä ympäristöön.	Epäeettinen toiminta voi johtaa mainehaittoihin, sääntelyrikkomuksiin ja luottamuksen menettämiseen.	Eettisesti vahva kulttuuri vahvistaa henkilöstön sitoutumista, parantaa brändimielikuvaa ja lisää asiakasluottamusta.
Väärinkäytösten paljastajien suojelu (Whistleblowing)	Väärinkäytösten paljastajien suojelu (whistleblowing) tukee eettistä ja läpinäkyvää toimintakulttuuria, mahdollistaa epäkohtien varhaisen havaitsemisen ja parantaa organisaation sisäistä luottamusta.	Puutteet ilmoituskanavissa tai suojelussa voivat johtaa ilmoittamatta jättämiseen, mainehaittoihin ja jopa oikeudellisiin seuraamuksiin.	Toimiva whistleblowing-järjestelmä tukee eettistä liiketoimintaa, vähentää väärinkäytöksiä, lisää työntekijöiden turvallisuuden tunnetta ja parantaa sidosryhmien luottamusta.
Suhteet tavarantoimittajiin, palveluntoimittajiin, mukaan lukien maksukäytännöt	Suhteet tavarantoimittajiin ja palveluntoimittajiin sekä maksukäytännöt vaikuttavat vastuulliseen hankintaketjuun, liiketoiminnan jatkuvuuteen ja sidosryhmäsuhteisiin. Ne voivat edistää reiluja kaupallisia käytäntöjä, kestävä arvoketjua ja toimittajien sitoutumista yhteisiin vastuullisuustavoitteisiin.	Epäselvät tai epäoikeudenmukaiset maksukäytännöt voivat heikentää toimittajasuhteita, aiheuttaa viivästyksiä ja lisäkustannuksia tai johtaa maineriskeihin. Lisäksi puutteet toimittajien vastuullisuusarvioinneissa voivat aiheuttaa riskejä ihmisoi-keusloukkauksista tai ympäristöhaitoista toimitusketjussa.	Avoin ja vastuullinen yhteistyö toimittajien kanssa sekä selkeät maksukäytännöt voivat parantaa toimitusvarmuutta, lisätä kumppanien sitoutuneisuutta ja tukea koko arvoketjun kestävyttä. Hyvin hoidetut suhteet mahdollistavat myös vaikuttamisen toimittajien vastuullisuuskäytäntöihin.
Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen ja havaitseminen, mukaan lukien koulutus	Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen sekä henkilöstön kouluttaminen tukevat eettisesti kestävä liiketoimintaa, vahvistavat sidosryhmien luottamusta ja vähentävät väärinkäytösten riskiä. Toimintatapojen selkeys edistää reilua kilpailua ja parantaa yrityksen mainetta.	Korruptio- tai lahjontatapaukset voivat aiheuttaa vakavia oikeudellisia ja maineeseen liittyviä seuraamuksia sekä vaarantaa liiketoiminnan jatkuvuuden. Puutteet ennaltaehkäisevissä toimenpiteissä ja koulutuksessa lisäävät riskiä väärinkäytöksiin myös kumppaniverkostossa.	Vahva eettinen perusta ja säännöllinen koulutus luovat pohjan luotettavalle ja pitkäjänteiselle liiketoiminnalle. Ennakoiva toiminta vahvistaa yrityskulttuuria ja tukee kestävyttä niin sisäisesti kuin kumppaniverkostoissa.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Korruptio ja lahjontatapaukset	Korruption ehkäiseminen on olennainen osa hyvää hallintoa ja eettistä liiketoimintaa. Selkeät toimintaohjeet ja sopimuskäytännöt edistävät avoimuutta ja tukevat reilua kilpailua koko arvoketjussa.	Vaikka riski korruptioon ja lahjontaan on vakuutusosalalla yleisesti matala, laiminlyönnit valvonnassa tai epäselvät sopimuskäytännöt voivat johtaa mainehaittaan, luottamuksen menetykseen tai oikeudellisiin seuraamuksiin. Erityisesti yhteistyökumppaneiden tai palveluntoimittajien toimintaan liittyy aina potentiaalisia riskikohtia, joita tulee hallita ennaltaehkäisevästi.	Eettisen toimintakulttuurin ylläpitäminen lisää henkilöstön ja sidosryhmien luottamusta sekä tukee kestävän liiketoiminnan edellytyksiä.

## VASTUULLISEN LIIKETOIMINNAN JOHTAMISEN TAVOITTEET

Vastuullisuusohjelmassamme vastuullinen johtaminen rakentuu neljästä kokonaisuudesta: taloudellisesti kestävästä liiketoiminnasta, luotettavista hallintokäytännöistä, toiminnan jatkuvasta valvonnasta sekä sijoitustoiminnan vastuullisesta johtamisesta.

### Taloudellisesti kestävä liiketoiminta

Keskinäisenä vakuutusyhtiönä taloudellinen kestävyys on vastuullisen liiketoiminnan perusta.

Riittävä kannattavuus ja vakavaraisuus varmistavat, että pystymme tarjoamaan asiakkaillemme luotettavaa vakuutusturvaa myös pitkällä aikavälillä.

Seuraamme liiketoiminnan keskeisiä tunnuslukuja osana riski- ja vakavaraisuusarviointiamme (ORSA). ORSA:ssa tarkastelemme liiketoiminnan kehitystä, riskitasoa ja vakavaraisuuden riittävyyttä suhteessa strategiaamme ja toimintaympäristön muutoksiin.

Raportointivuonna liiketoimintamme keskeiset tunnusluvut paranivat selvästi edellisvuoteen verrattuna.

### Keskeiset tunnusluvut 2025

- Vahinkosuhte: 72,6 % (81,3)
- Liikekulusuhde: 26,0 % (27,1)
- Yhdistetty kulusuhde: 98,5 % (108,4)
- Tilikauden voitto: 4,7 milj. euroa (1,8)

Riskisuhteessa ja yhdistetyssä kulusuhteessa saavutimme noin yhdeksän prosenttiyksikön parannuksen vertailuvuoteen nähden. Kehitys vahvistaa taloudellista kestävyttämme ja tukee perustehtäväämme asiakkaidemme vakuutusturvan pitkäjänteisenä turvaajana.

## Luotettavat hallintokäytännöt ja toiminnan jatkuva valvonta

Noudatimme raportointivuonna hallintoprosesseja voimassa olevien periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti. Päivitimme keskeiset hallintodokumentit ja varmistimme niiden ajantasaisuuden yhtiön vuosikalenterin mukaisesti.

Sisäinen tarkastus, riskienhallinta ja compliance vastaavat osaltaan toiminnan jatkuvasta valvonnasta. Laadimme valvontasuunnitelmat vuosittain ja kohdistamme tarkastuksia myös riskiperusteisesti. Raportointivuonna valvontatoiminnot toteuttivat suunnitelman mukaisia tarkastuksia ja antoivat niiden pohjalta kehittämissuosituksia. Laadimme suositusten pohjalta toimenpidesuunnitelmat ja seuraamme niiden toteutumista säännöllisesti sekä johtoryhmässä että hallituksessa.

## Sijoitussalkun vastuullisuuden johtaminen

Sijoitussalkun kaksinkertaisessa olennaisuusanalyysissä taloudellisesti ja vaikutuksiltaan merkittävimmiksi teemoiksi nousivat ilmastonmuutos, oma henkilöstö, kuluttajat ja loppukäyttäjät, liiketoiminnan hallintotapa sekä resurssien käyttö ja kiertotalous. Tulokset ovat linjassa Pohjantähden vastuullisuusohjelman painopisteiden kanssa ja vahvistavat näkemystämme siitä, että sijoitustoiminnan kestävyysvaikutukset ja taloudelliset riskit

kytkettyvät samoihin teemoihin, joita seuraamme myös omassa liiketoiminnassamme.

Seuraamme vastuullisuusohjelmassamme sijoitussalkun vastuullisuutta kestävien sijoitusten osuuden, SFDR-luokiteltujen rahastojen osuuden sekä varainhoitajien toteuttaman omistajavaihtamisen avulla. Tavoitteenamme on kasvattaa SFDR-asetuksen 2 artiklan 17 kohdan mukaisten kestävien sijoitusten osuutta sijoitussalkussa ja varmistaa, että käyttämämme varainhoitajat toimivat aktiivisina omistajina ja käyvät vaikuttamiskeskustelua kohdeyhtiöiden kanssa.

Raportointivuonna SFDR:n artiklan 8 ja 9 mukaisesti tietoja antavien rahastojen osuus koko sijoitussalkusta oli 24,4 prosenttia, josta artikla 8 -rahastojen osuus oli 22,0 prosenttia ja artikla 9 -rahastojen osuus 2,4 prosenttia. SFDR-asetuksen 2 artiklan 17 kohdan mukaisten kestävien sijoitusten osuus koko sijoitussalkusta oli 3,85 prosenttia. Tracefi Oy arvioi, että osuudet jäävät vielä mataliksi erityisesti siksi, että suorien joukkolainasijoitusten osuus salkusta on suuri. Näiden sijoitusten kestävyden arviointi edellyttää yhtiökohtaista

tarkastelua, johon nykyinen EU-luokittelu ei vielä tarjoa valmista menetelmää. Siksi nykyiset luvut kuvaavat ennen kaikkea rahastoilta saatavaa kestävyysluokittelutietoa ja muodostavat lähtötason jatkokehitykselle.

Seuraamme myös sijoituskohteiden normiriskejä ja varainhoitajien toteuttamaa omistajavaihtamista. Raportointivuonna YK:n normeja rikkovien sijoitusten osuus oli 0,17 prosenttia ja tarkkailullisella olevien sijoitusten osuus 6,63 prosenttia. Lisäksi 35,12 prosentilla sijoituksista havaittiin puutteita normirikkomusten seurantaprosesseissa. Raportointivuonna salkussamme oli myös kaksi sijoituskohdetta, joissa varainhoitajamme kävivät vuoropuhelua kohdeyhtiöiden kanssa niiden toimintaan liittyvien kiistanalaisuuksien vuoksi. Nämä kohteet olivat TotalEnergies ja Glencore.

Hyödynnämme vuoden 2026 aikana mittareiden tuloksia ja kaksinkertaista olennaisuusanalyysiä sijoitusten vastuullisuuden johtamisen, varainhoitajayhteistyön ja sijoitussalkun seurannan kehittämisessä.



# YRITYSKULTTUURI KANNATTELEE TOIMINTAAMME

Harjoitamme liiketoimintaa vastuullisesti, avoimesti ja eettisesti kestäväällä tavalla. Noudatamme toimintaamme ohjaavaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä omia sisäisiä periaatteitamme, jotka kokoamme Eettisiin toimintaperiaatteisiimme. Sitoudumme reiluun kilpailuun ja torjumme korruptiota. Huolehdimme myös siitä, että arvoketjumme tukee kestävää ja läpinäkyvää liiketoimintaa.



Sitoudumme reiluun kilpailuun ja torjumme korruptiota. Huolehdimme myös siitä, että arvoketjumme tukee kestävää ja läpinäkyvää liiketoimintaa.

Määrittelemme yrityskulttuuriin liittyvät tavoitteet strategiassa, henkilöstöstrategiassa, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa sekä työyhteisön kehittämissuunnitelmassa. Strategiassa korostamme kulttuurisia tavoitteita, kuten suoruutta, avoimuutta ja rohkeutta. Haluamme tuntea ylpeyttä yhtiöstämme ja ymmärtää työme merkityksen. Henkilöstöstrategiassa keskeisiä teemoja ovat osaaminen ja tulevaisuuskyvykyys, sitoutuminen ja houkuttelevuus sekä henkilöstökokeemus ja yrityskulttuuri.

Vahvistamme yrityskulttuuriamme valmentamalla johtoa, esihenkilöitä ja henkilöstöä. Seuraamme kulttuurin kehittymistä henkilöstökyselyiden

sekä päivittäisjohtamisessa tehtyjen havaintojen perusteella.

Käytämme sisäisiä ilmoituskanavia, joiden kautta pohjantähtiläiset voivat ilmoittaa lain tai yhtiön toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta. Kanaviimme kuuluvat riski-ilmoituskanava, whistleblowing-kanava sekä tietosuojaloukkauten ilmoituskanava. Kunkin kanavan vastuullinen taho käsittelee tehdyt ilmoitukset ja huolehtii tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Kuvaamme ilmoituskanavien toimintaperiaatteissa ilmoitusprosessin vaiheet, ilmoitusten käsittelyn sekä ilmoitajansuojan periaatteet.

Valvontatoiminnoillamme on pääsy johtoryhmän kokouksiin sekä sisäiseen sidosryhmäraportointiin. Näin voimme hyödyntää tietoja osana sisäistä valvontaa. Valvontatoiminnot raportoivat havaintonsa, mukaan lukien ilmoituskanavien kautta saapuneet ilmoitukset, johtoryhmälle ja hallitukselle.

Olemme laatineet Eettiset toimintaperiaatteet sekä Eturistiriitoja koskevat toimintaperiaatteet, joissa määrittelemme toimintatapamme korruption ehkäisemiseksi. Olemme lisäksi sitoutuneet YK:n korruptionvastaiseen sopimukseen.

Hallinnoimme whistleblowing-kanavaamme ilmoitajansuojelusta annetun lain mukaisesti. Koulutamme henkilöstöämme ja myyntiorgani-

saatiotamme vuosittain ilmoituskanavan käyttöön, ja käsittelemme aiheen myös uusien pohjantähtiläisten perehdytyksessä. Raportointivuonna ilmoituskanaviemme kautta tehtyjen ilmoitusten määrässä ei tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Suojelemme ilmoittajia vastatoimilta lain edellyttämällä tavalla emmekä kohdista heihin kielteisiä toimia epäkohtien esiin tuomisesta. Kuvaamme tämän periaatteen selkeästi ilmoituskanavan toimintaperiaatteissa sekä koulutuksissa ja viestinnässä. Suojaamme ilmoittajan henkilöllisyyttä emmekä paljasta sitä laajemmin kuin ilmoituksen käsittely edellyttää. Compliance officer käsittelee kaikki ilmoituskanavan kautta saapuvat ilmoitukset viipymättä. Mahdollisessa eturistiriitatilanteessa hallintojohtaja ottaa käsittelyvastuun.

Määrittelemme koulutusten tavoitteet, kohde-ryhmät ja rakenteen työyhteisön kehittämissuunnitelmassa. Yksikkökohtaisissa suunnitelmissa täsmennämme kehittämis- ja koulutustavoitteet käytännön tasolle.

Olemme tunnistaneet sijoitus- ja korvaustoiminnot korruptionriskien kannalta herkimpiin toimintoihimme.

# YHDESSÄ KUMPPANEIDEMME KANSSA

Kumppaniyhteistyö on olennainen osa Pohjantähden liiketoimintaa. Rakennamme pitkäjänteisiä, luotettavia ja arvojamme heijastavia kumppanuuksia, jotka tukevat asiakkaidemme turvallisuutta, yhtiön tavoitteita ja kestävän kehityksen periaatteita. Valitsemme kumppaneita, jotka toimivat vastuullisesti, noudattavat lainsäädäntöä ja haluavat kehittää toimintaansa yhdessä kanssamme.

Arvioimme kumppaneiden taustoja ja toimintatapoja osana sopimusprosessia. Kiinnitämme erityistä huomiota eettisiin toimintaperiaatteisiin, ihmisoikeuksien kunnioittamiseen sekä ympäristövaikutusten huomioimiseen. Vuonna 2025 laadimme yhteistyökumppaneille vastuullisuusperiaatteet, jotka määrittelevät kumppaneiltamme edellytettävät vähimmäisvaatimukset. Periaatteet koskevat muun muassa lainmukaista ja eettistä liiketoimintaa, korruption torjuntaa, työntekijöiden oikeuksien kunnioittamista, työterveyttä ja työturvallisuutta sekä ympäristövastuuta. Edellytämme myös, että kumppanimme huolehtivat vastaavien periaatteiden toteutumisesta omassa arvoketjussaan.

Lisäämme vastuullisuusvaatimukset vaiheittain osaksi kumppanisopimuksia. Samalla kehitämme toimittajahallintaa ja vahvistamme kumppanuuksien seuranta sopimuskauden aikana. Seuraamme yhteistyötä säännöllisesti ja arvioimme kumppanuuksia sekä laadun että vastuullisuuden näkökulmista.

Merkittävimpiä kumppanisuhteitamme ovat sijoitus- ja korvaustoiminnan yhteistyökumppanit sekä henki- ja eläkevakuutusten tarjoajat. Tuotamme näiden kumppanuuksien kautta asiakkaillemme keskeisiä palveluita, minkä vuoksi vastuullinen kumppaniyhteistyö korostuu erityisesti sopimushallinnassa ja yhteistyön seurannassa. Kehitämme aktiivisesti myös kumppaniviestintäämme ja varmistamme, että yhteistyökumppanit tuntevat vastuullisuuslinjauksemme. Tavoitteemme on rakentaa kumppaneiden kanssa yhteinen ymmärrys vastuullisuuden merkityksestä

liiketoiminnassa ja edistää kestävyttä koko arvoketjussa.

Suhtaudumme Pohjantähdessä maksukäytäntöihin vastuullisesti ja huolehdimme siitä, että maksumme laskut ajallaan. Sujuvat maksukäytännöt tukevat kestävää liiketoimintaa ja ovat erityisen tärkeitä pienille ja keskisuurille yrityksille, joiden taloudellinen vakaus perustuu ennakoitavaan kassavirtaan. Huomioimme tämän toimintavoissamme ja vältämme tilanteita, jotka voisivat viivästyttää maksuja.



# KORRUPTION JA LAHJONNAN EHKÄISEMINEN JA POLIITTINEN VAIKUTTAMINEN

## Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen ja havaitseminen

Käsitlemme korruption ja lahjonnan torjuntaa Eettisissä toimintaperiaatteissamme. Tuemme väärinkäytösten havaitsemista sisäisen valvonnan, tarkastusten, hyväksymisrajojen sekä neljän silmän periaatteen avulla. Johto ja päätöksentekielimet seuraavat toiminnan asianmukaisuutta, ja käsittelemme mahdolliset havainnot työ- ja rikosoikeudelliset normit huomioiden.

Varmistamme epäasiallisen toiminnan käsittelyn riippumattomuuden sisäisen tarkastuksen, riskienhallinnan ja compliance-toiminnon avulla. Riippumattomia toimintoja koskevat finanssialan Fit & Proper -vaatimukset. Riippumattomat toiminnat toimivat erillään operatiivisesta komento- ketjusta ja voivat raportoida havainnoistaan suoraan johtoryhmälle ja hallitukselle.

Perehdytämme kaikki uudet pohjantähtiläiset Eettisiin toimintaperiaatteisiimme verkkokurssin avulla. Lisäksi kaikki pohjantähtiläiset kertaavat kurssin kahden vuoden välein. Compliance järjestää vuoden aikana kohdennettuja koulutuksia, joissa muistutamme toimintaperiaatteiden velvoittavuudesta ja niiden käytännön merkityksensä.

Viestimme korruption ja lahjonnan vastaisista periaatteista sisäisen viestinnän kanavissa, kuten intrassa, sähköpostissa sekä erilaisissa ko-

kouksissa ja koulutustilaisuuksissa. Järjestämme koulutuksia sekä Teamsin välityksellä että läsnätilaisuuksina, jotta tavoitamme pohjantähtiläiset mahdollisimman laajasti. Eettisten toimintaperiaatteiden hyväksymisen jälkeen jokaisen toiminnon johtaja vastaa siitä, että periaatteet toteutuvat käytännössä omassa yksikössään.

Yhtiön johto ja valvontaelimet käsittelevät korruption ja lahjonnan vastaisia toimintaperiaatteita vuosittain osana eettisten toimintaperiaatteiden tarkastelua. Näin varmistamme, että johto ja hallinto tuntevat periaattemme, niiden päivitykset ja käytännön soveltamisen.

Raportointikauden aikana emme tunnista yhtään korruptio- tai lahjontatapausta. Emme myöskään saaneet aiheeseen liittyviä huomautuksia, tuomioita tai sakkoja.

## Poliittinen vaikuttaminen ja lobbaustoiminta

Pohjantähden hallintojohtaja ja lakiasiaintohtaja osallistuvat lainsäädäntöhankkeisiin Finanssiala ry:n toimikuntien kautta ja antavat tarvittaessa lausuntoja yhtiön puolesta. He voivat myös päättää yhtiön nimissä annettavista lausunnoista. Emme kuitenkaan harjoita suoraa poliittista vaikuttamista. Arvioimme poliittisen vaikuttamisen ja lobbaustoiminnan kaksinkertaisessa olennaisuusarvioinnissamme epäolennaiseksi.





**POHJANTÄHTI KESKINÄINEN VAKUUTUSYHTIÖ**  
Raatihuoneenkatu 19, PL 164, 13101 Hämeenlinna

Asiakaspalvelu 020 763 4010  
Sähköinen asiointipalvelu oma.pohjantahti.fi

**[www.pohjantahti.fi](http://www.pohjantahti.fi)**

Y-tunnus: 0146905-4

**POHJANTÄHTI**  
Ihmisen kokoinen vakuutusyhtiö

Pohjantähden puhelinnumeroihin soittaessasi maksat vain puhelinoperaattorisi hinnaston mukaisen matkapuhelinmaksun (mpm) tai paikallisverkkomaksun (pvm).